

Su Derechos como Cliente

Este documento resume sus derechos como cliente bajo la ley de protección al consumidor adoptada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC).

En este documento se resume su derecho como cliente y se basa en la norma de protección al consumidor adoptada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC). Estas reglas se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REP), como Apollo (Apollo) que operan en el estado de Texas a menos que se indique lo contrario, o renunciar permitido por la PUC. Usted puede ver el estado de las reglas en su totalidad at www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. La información del contrato de Apollo se encuentra abajo:

Información de contrato:

Apollo Power & Light, LLC

111 East University drive
Suite 103-368
Denton, Tx 76209-200

Certified retail Electric provider (REP) #1073

Toll Free: 1-877-585-7195

Horas Lunes-Viernes 8:30am- 8:00pm CST

Sabado: 9:00am-1:00pm CST

Sitio web: www.apollopowerlight.com

Correo electrónico: customerservices@apollopowerlight.com

Public Utility Commission of Texas

PO BOX 1326

Austin, Tx 78711

Direct: 512-236-7120

Toll-Free: 888-782-8477

Fax: 512-936-7003

Sitio web: www.puc.state.tx.us

correo electrónico: Customer@pu.state.tx.us

Apagones y Emergencia

Apollo provee los números para apagones en cada factura, pero aquí están los números para usted;

Gratis las 24 horas 7 días:

Oncor: 1-888-313-4747

Centerpoint: 1-800-332-7143

Sharyland Utility: 956-668-9551

America Electric Power co: (Texas Norte y central) 1-866-223-8508

Texas New Mexico Power company: 1-88-866-7456

La Obtención y Cancelación de los servicios

Los cambios no autorizados de proveedor de servicios o "golpear": Apollo debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, usted debe solicitar que Apollo le proporcione una copia de su autorización y verificación. Apollo presentará este en un plazo de cinco "5" días hábiles de su solicitud. Si usted no está satisfecho, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos en la dirección contenida en este documento.

Si Apollo está sirviéndole a su cuenta sin autorización, la empresa trabajará con el REP autorizado a tomar las medidas necesarias para que regrese a ellos tan pronto como sea posible. El REP autorizado entonces le cuenta la factura al precio de sus términos, de ellos ya sea: 1) la fecha en que regrese con ellos o 2) una fecha anterior elegida por ellos porque tenían autorización para servirle. Una vez que sea devuelto al REP autorizado, Apollo devolverá la cantidad recibida por usted dentro de cinco "5" días. También Apollo seguirá los cargos asociados con el regreso a la REP autorizado.

Problemas de Factura:

Cargos no autorizados o "almejas": Antes de incluir cualquier producto relacionado con la energía en su factura, Apollo le informará de que el producto o servicio, así como los cargos asociados. Como estos cargos aparecerán en su cuenta y obtener su consentimiento para el producto de los servicios y cargos asociados. Si usted cree que Apollo ha incluido un cargo no autorizado usted que puede comunicarse con nosotros para disputar los cargos. Si no te gusta la resolución de su

la facturación en el futuro. Si el reembolso no se proporciona en un plazo de tres "3" ciclos de facturación, Apollo deberá pagar intereses al tasa aprobado por la Comisión de Servicios Públicos (PUC). Apollo no descontara su servicio de energía o pondra un informe de crédito negativo en su contra, mientras que una disputa este pendiente.

Plan de pago diferido y Acuerdo de pago de otros: Si usted no puede pagar cualquier factura en su totalidad, por favor, Apolo contrato inmediatamente. Apollo le puede ofrecer sistemas de pagos que le permite pagar toro después de la fecha de vencimiento, pero antes de la próxima factura se debe. Además, algunos clientes pueden optar a un plan de pago diferido. Este tipo de plan permite al cliente pagar una factura desactualizan en plazos más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Apollo w se reserva el derecho a solicitar un interruptor de retención, mientras que están sujetos a un plan de pago diferido. El interruptor de retención podrá aplicarse hasta que satisfacer los términos del plan de pago diferido y mientras que usted está en un interruptor de retención, no serán capaces de comprar electricidad a otras compañías. Apollo puede requerir un pago inicial para iniciar el acuerdo. Apollo le ofrecen un plan de pago diferido a menos que haya recibido más de dos "2" terminación o desconexión durante los últimos doce "12" meses o que haya sido un cliente por menos de tres "3" meses y no tiene suficiente crédito o historial de pago con otro REP. Apollo también le ofrecerá un plan de pago diferido para las facturas que se deben durante una emergencia de clima extremo y para los clientes que han sido objeto a facturas en una cantidad de cincuenta dólares "\$ 50" o más. Planes de pagos diferidos y otros arreglos de pago pueden incluir un cinco por ciento "5%" penalidad por demora. Clientes POLR no tendrán una penalidad sin embargo. Si usted no cumple con las obligaciones del acuerdo de pago, Apollo puede terminar o desconectar su servicio. Para obtener información adicional, por favor consulte a su TOS o póngase en contacto con nosotros.

Financiera y de Asistencia de Energía: Apollo ofrecerá asistencia de pago de facturas, a los clientes que expresan y la incapacidad de pagar o necesita ayuda con el pago de facturas. Apollo deben ofrecer planes de pago o de nivel medio. Además, un cliente que recibie estampillas de comida, Medicaid, TANF o SSI del Departamento de Servicios Humanos, o cuyo ingreso familiar es de ciento veinte y cinco por ciento "125%" de las pautas federales de pobreza pueden calificar para asistencia de energía del Departamento de vivienda y Asuntos Comunitarios. Un cliente que recibe este tipo de beneficios automáticamente califica para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa LITE-UP Texas. Los clientes que reúnen los requisitos pero que no reciben estos beneficios podrán solicitar poniéndose en contacto con LITE-UP Texas al 1-866-454-8387. Algunos organismos de asistencia eléctrica, no podrán prestar asistencia a los clientes que utilizan un servicio de prepago. Si usted califica para el estado de bajos ingresos o asistencia de bajos ingresos, han recibido asistencia de energía en el pasado o piensa que va a estar en necesidad de asistencia de energía en el futuro, debe comunicarse con el programa de asistencia de facturación para confirmar que usted puede calificar para de asistencia de energía si usted lo necesita.

La lectura del Medidor y de Pruebas: Si usted quiere saber cómo leer su medidor, por favor póngase en contacto con nosotros. Además, usted tiene el derecho de solicitar una prueba del medidor. Si desea realizar esta prueba, póngase en contacto con Apollo y lo vamos a programar con su compañía local de distribución ("TDSP"). Almenos que ordenado por la PUC, si una prueba se lleva a cabo más de una vez en un período de cuatro "4" años y el medidor se encuentra funcionando adecuadamente, entonces se le cobrará una tarifa por la prueba del medidor adicional (s) en TDSP tarifa aprobada por la Comisión de Servicios Públicos. Se le informará de los resultados de la prueba (s), incluyendo la fecha, la persona de prueba y la eliminación del medidor, en su caso.

DESCONEXIÓN Y TERMINACIÓN falta de pago: No recargue su cuenta antes de llegar a un saldo de cero, resultará en una cuota por desconexión y reconexión. Si usted es un cliente de prepago inteligente metros la continuidad del servicio eléctrico depende de usted para el servicio de prepago en el momento oportuno y si su saldo actual es inferior a \$ 10, su servicio puede ser desconectado con poco aviso. Apolo hará sus mejores esfuerzos para informarle que el saldo de su cuenta con un estimado de 3 a 7 días restantes utilizando el correo electrónico, textos y llamadas telefónicas. Por favor, asegúrese de que Apolo tiene la información correcta para usted en todo momento. Para su información, usted no puede ser desconectado por cualquiera de las siguientes razones:

- La falta de pago por el servicio eléctrico por un anterior ocupante de la premisa, si los ocupantes no es de la misma familia;
- Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- Falta de pago de otro tipo o clase de servicio de energía eléctrica no incluidas en la factura de la cuenta cuando el servicio se inició;
- Falta de pago de los cargos en disputa que se produjo durante más de seis "6" meses (excepto para el robo de servicio);
- Falta de pago de los cargos en disputa hasta que Apolo o la PUC determina la precisión de los cargos y se le ha notificado de esta determinación, o
- Falta de pago de una factura estimada a menos que el menos que la factura estimada es parte de una pre-aprobación de lectura de contadores del programa o en caso de que el TDSP es incapaz de leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control

Por otra parte, Apolo no interrumpir el servicio si se ha recibido notificación de la fecha de terminación o desconexión que un proveedor de asistencia de energía de reenvío de pago suficiente en su cuenta.

Desconexión del Servicio: El PUC ha establecido que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones inseguras línea eléctrica) cualquier REP, incluyendo POLR, podrá autorizar la TDSP para que desconecte su servicio eléctrico sin previo aviso. Por otra parte, Apolo se puede permitir a buscar a su servicio eléctrico desconectado por cualquiera de las siguientes razones:

- Falta de pago de un proyecto de ley debe a Apolo, o hacer un acuerdo de pago diferido por la fecha de desconexión;
- El incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido o acuerdo de pago hecho con Apolo;
- Utilización de servicios de una manera que interfiera con el servicio de los demás o el funcionamiento de los equipos no estándar;
- Falta de pago de una fianza de Apolo, o
- La falta de un garante para pagar la cantidad garantizada con Apolo tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante

A menos que sea permitido por la PUC, antes de desconectar su servicio, Apolo le dará un aviso de corte por escrito. Este aviso le será enviado por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser de diez "10" días de la fecha de emisión de la notificación y no puede caer en una. Vacaciones o fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal de Apolo están disponibles para recibir pagos y el servicio puede ser reconectado Si usted es un cliente de prepago de los medidores inteligentes, la continuidad del servicio eléctrico depende de usted para el servicio de prepago en el momento oportuno y si su saldo actual es inferior a \$ 10, su servicio puede ser desconectado con poco aviso. Apolo hará sus mejores esfuerzos para informarle que el saldo de su cuenta con un estimado de 3 a 7 días restantes utilizando el correo electrónico, textos y llamadas telefónicas. Por favor, asegúrese de que Apolo tiene la información correcta para usted en todo momento. Apolo no tratará de que su servicio eléctrico desconectado por su TDSP para cualquiera de las razones enumeradas en la terminación de la sección de Servicio de este documento. Además, Apolo no se desconectara su servicio:

- Si recibimos la notificación de la fecha de desconexión que cualquier otro proveedor de asistencia de energía de reenvío de pago suficiente en su cuenta;
- Por falta de pago durante una emergencia de clima extremo, y previa petición, Apolo le ofrecen un plan de pago diferido para las facturas debido durante la emergencia, o
- Por falta de pago si usted le informa Apolo, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que usted u otro residente en el local tiene una necesidad médica crítica del servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, usted debe entrar en un plan de pago diferido con Apolo y que la persona enferma el médico tratante contacto con Apolo y presentar una declaración escrita que acredite la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida. Esta exención de desconexión debido a enfermedad o discapacidad estará en vigor durante sesenta y tres "63" días y podrá ser solicitada nuevamente después de los sesenta y tres "63" días ha expirado y el plan de pago diferido se ha cumplido

Restauración de Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, debe, antes que el servicio se restablezca, pagar todos los montos adeudados a Apolo y puede tener que restablecer el crédito, incluyendo el pago de cualquier depósito aplicables. Tras el pago de todos los montos adeudados y el restablecimiento del crédito, Apolo o el POLR notificará a su TDSP para reconectar el servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que demostrar a Apolo o el POLR que ha corregido la situación peligrosa

CONFLICTOS CON SU PROVEEDOR Resolución de Quejas: Por favor, póngase en contacto con Apolo, si tiene comentarios, preguntas o quejas. Tras la recepción de su queja se investigará Apolo y le notificará de los resultados dentro de los veintiún "21" días. Si no está satisfecho con el resultado de la investigación, usted puede solicitar una revisión del supervisor, si está disponible. Apolo le informará de los resultados de la revisión de los supervisores dentro de diez días "10" de su petición. Si no está satisfecho con el resultado de la investigación o revisión del supervisor, usted puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos o la Oficina de la Procuraduría General de la División de Protección al Consumidor. Por favor, incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que usted desea en su queja. Para una queja relacionada con un proyecto de ley en disputa, Apolo no iniciará las actividades de recolección, terminar o desconectar su servicio, o el informe de la delincuencia a una agencia de informes de los consumidores con respecto a la controversia sobre el proyecto de ley. Sin embargo, después de la notificación correspondiente, Apolo puede terminar o desconectar su servicio por falta de pago de cualquier porción no disputada de la factura

OTRAS PROTECCIONES Lista de No Llamar: El PUC mantiene una "Lista de No Llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing por el servicio eléctrico. Llame gratis al 1-866-896-6225 o visite el sitio web de la PUC en www.puc.state.tx.us para suscribirse a la Lista de No Llamar

Disponibilidad Idioma: Usted puede solicitar para recibir información de Apolo en español o en cualquier idioma en el que se solicitó inicialmente. Esto incluye los Términos de Servicio, Etiqueta de Datos de Electricidad, las facturas y avisos, información sobre los nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá este sus derechos como un documento del cliente y avisos de terminación y desconexión en Inglés o Español según sus preferencias o cualquier otro idioma que no sea designado Inglés o español, si se solicitó originalmente en esa lengua

Derechos de Privacidad: Excepto como se describe a continuación, Apolo no revelar su información de propiedad del cliente a cualquier otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, el uso de electricidad histórica, los patrones esperados de uso, tipos de instalaciones que se utilicen en la prestación de servicios, los términos del contrato individual y las condiciones, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la liberación de su información bajo ciertas circunstancias, como requiere la ley, incluyendo la liberación de la PUC, y el agente de Apolo, las agencias de informes de los consumidores, las agencias de aplicación de la ley o su TDSP. Apolo también puede compartir esta información con terceros con el fin de productos de otros fabricantes de marketing, o servicios a usted después de que le brindó la oportunidad de optar por la liberación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación del uso histórico anterior a solicitud y autorización de un cliente actual o solicitante de una premisa. Clientes industriales y comerciales pueden ponerse en contacto Apolo o TDSP y designar que su uso histórico anterior es competitivamente sensible con el fin de evitar la liberación de esta información

Servicios especiales: Apolo puede ofrecer servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y programas para clientes con discapacidades físicas. Si usted tiene una incapacidad física o necesita ayuda especial en relación con su cuenta de electricidad, por favor póngase en contacto con Apolo para preguntar sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales

Cuidado Crítico: Cliente residencial de cuidado crítico" Si una interrupción o suspensión del servicio eléctrico va a crear una condición peligrosa o mortal, usted puede calificar como lo solicita, Apolo le proporcionará un estándar de elegibilidad de Cuidados Críticos Formulario de Determinación, que debe completar y devolver a Apolo. La solicitud de cuidados intensivos es evaluado y aprobado por el TDSP, sin embargo, un cliente puede apelar la determinación de elegibilidad para el TDSP. Si no está satisfecho con el resultado de la apelación, usted puede presentar una queja con el PUC. Si se aprueba, la designación es válida por un año, y Apolo le enviará una solicitud de renovación antes del vencimiento de su designación. La calificación como cliente residencial de cuidado crítico no le exime de la obligación de pago de Apolo o TDSP por los servicios prestados. Sin embargo, un cliente residencial de cuidado crítico que necesite asistencia para el pago se pongan en contacto con Apolo o TDSP inmediatamente con respecto a las posibles opciones de pago diferido u otro tipo de asistencia que pueden ser ofrecidos por el Apolo o el TDSP. Servicio de prepago no está disponible para los clientes de cuidados críticos o enfermedad crónica residencial