

Sus Derechos Como Cliente

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y se basa en reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, PUCT). Estas reglas aplican a todos los proveedores eléctricos minoristas (Retail Electric Providers, REP), incluyendo aquéllos afiliados a su Proveedor de Servicio de Distribución y Transmisión (Transmission and Distribution Utility, TDU) (REP Afiliado) y el proveedor de último recurso (Provider of Last Resort, POLR), a menos que se indique lo contrario. Puede ver el conjunto completo de reglas de electricidad de PUC en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. Nos complace responder a sus preguntas o inquietudes y le agradecemos la oportunidad de resolver cualquier problema o pregunta que pueda tener acerca de su servicio. Usted tiene derecho a recibir este documento y los avisos de desconexión enviados a usted, tanto en inglés como en español. Si tiene preguntas acerca de este documento o cualquier otra cuestión en relación con su servicio, comuníquese con Champion Energy.

Información de Contacto para Champion Energy Services, LLC

Dirección Corporativa: 717 Texas Avenue, Suite 1000
Houston, TX 77002

Correo electrónico:

customercare@championenergyservices.com

Dirección para envío de pagos: PO Box 4049
Houston, TX 77210

Horario de Atención al Cliente: las

24 horas del día, los 7 días de la semana

Línea gratuita de Atención al Cliente: 1.877.653.5090

Fax: 281.653.5080

Sitio web: www.championenergyservices.com

Cómo reportar un apagón de energía

Para reportar un corte de energía, seleccione la línea de servicio 24 horas de su TLDSP del siguiente listado:

CenterPoint (Houston y áreas aledañas):.....	1.800.332.7143
Oncor Electric Delivery (DFW y oeste de Texas):.....	1.888.313.4747
AEP Central (área de CP&L):	1.866.223.8508
AEP North (área de WTU):	1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power Company (Primera Opción):.....	1.888.866.7456

Temas de Facturación y Servicio al Cliente/Reclamos de Clientes

Si considera que su factura contiene un error, comuníquese con Champion Energy de inmediato. Champion Energy toma sus inquietudes seriamente, e investigará el problema, lo contactará para revisión y realizará las correcciones necesarias para garantizar la resolución de su problema. Si el centro de atención al cliente de Champion Energy no resuelve el problema a su satisfacción, usted tiene derecho a solicitar que la gerencia revise su problema con Champion Energy. Si Champion Energy no puede resolver su problema a su satisfacción, usted tiene derecho a presentar un reclamo ante la PUCT.

Dirección Postal: Public Utility Commission of Texas
PO Box 13326
Austin, Texas 78711-3326

Línea gratuita: 1.888.782.8477

Fax: 512.936.7003

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

TTY: 512.936.7136

Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us

División Protección al Cliente: 512.936.7120

Los individuos sordos, con dificultad para oír, sordos-ciegos o con discapacidad en el habla, podrán comunicarse con la PUCT utilizando un teléfono de texto (TTY) marcando 1.800.735.2989. Podrá obtener más información sobre este programa visitando www.puc.state.tx.us/relay/about/about.cfm. Al presentar un reclamo, asegúrese de incluir su nombre, dirección,

número de teléfono, el nombre de su Proveedor de Energía Minorista (Champion Energy), su número de cuenta de Champion Energy, la naturaleza de su reclamo y copias de su factura en disputa y su contrato. La PUCT investigará su reclamo y lo contactará directamente con los resultados de la revisión.

Depósitos

A los clientes que no puedan demostrar tener crédito satisfactorio se les podrá solicitar que realicen un depósito u ofrezcan una garantía aceptable para recibir el servicio. Los montos estimados para el depósito inicial del solicitante se podrán basar en un cálculo estimativo del consumo promedio de dicha clase de cliente, o en el cálculo estimativo del cliente de su consumo previsto o en el consumo histórico real de las instalaciones; el monto del depósito no excederá la mayor de las sumas de sus facturaciones estimadas para los próximos dos meses, o un quinto de su facturación anual estimada. Los clientes que califiquen para acceder a un programa de reducción de tarifas podrán pagar el depósito en dos cuotas equivalentes, en caso de que tengan que pagar más de cincuenta dólares (\$50). Los solicitantes mayores de 65 años que se encuentren al día en el pago de las facturas eléctricas, los que hayan sido declarados víctimas de violencia familiar doméstica, y aquellos que hayan presentado una carta de crédito, podrán acceder a la exención del depósito; por favor, llámenos si necesita más información. Si usted es víctima de violencia familiar, envíenos el certificado por fax al 888-653-0095.

Ajustes y Pagos de Facturas

Champion Energy ofrece acuerdos de pago de facturas en el corto plazo a clientes que califican, tales como extensiones de pago pasada la fecha de vencimiento y planes de pago diferido, en los que el Cliente puede pagar 25% del monto adeudado y diferir el resto del monto adeudado en cuotas iguales en los 3 meses siguientes. Para calificar para un plan de pago diferido, un Cliente no podrá haber incumplido un plan previo de pago diferido con Champion Energy ni haber recibido más de 2 avisos de desconexión en los últimos 12 meses. Necesitará 3 meses de historial de pago con Champion Energy antes de calificar para un plan de pago diferido. Los planes de pago diferido están disponibles para clientes cuyas facturas vencen durante una emergencia por clima extremo según lo declare su TDU o a quienes previamente se les haya facturado de menos \$50,00 o más y necesiten realizar pagos en cuotas.

Problemas de Corte de Servicio o Medidor

Champion Energy lo asistirá ante todo problema de apagón de servicio o medidor brindándole la información adecuada para que los problemas sean resueltos con su TDU. Contacte a su TDU directamente para informar un corte del servicio. Usted tiene derecho de recibir instrucciones acerca de cómo leer su medidor. Si usted sospecha que hay una equivocación en la lectura de su medidor o que no es correcta por otro motivo, lo ayudaremos a solicitar una relectura del medidor o una prueba del mismo, según corresponda. Usted tiene derecho a que el medidor ubicado en su propiedad se pruebe una vez cada cuatro años. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona adecuadamente, entonces se le cobrará un costo por la(s) prueba(s) adicional(es) de su medidor a la tarifa aprobada por su TDU. El TDU le informará los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que la realizó y, si corresponde, la fecha de traslado del medidor. Su TDU puede revisar la lectura del medidor y se le podrá solicitar que pague cantidades adicionales si se halla que su medidor falla.

Programas de Asistencia Energética y Económica de Descuentos por Bajos Ingresos

Los clientes residenciales que necesitan asistencia energética o económica pueden calificar para programas patrocinados por el Departamento de Asuntos de Comunidad y Vivienda de Texas (Texas Department of Housing and Community Affairs, TDHCA), que puede contactarse en info@tdhca.state.tx.us, llamando al 1.800.525.0657, o por medio de fax al 1.800.733.5120 o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. La PUCT además pone a disponibilidad fondos para descuentos en electricidad para clientes calificados de bajos ingresos durante determinados meses del año a través del Programa de Servicios Eléctricos y Telefónicos para Bajos Ingresos de Texas (Low-Income Telephone & Electric Utilities Texas).

Program "LITE UP"). Los clientes que reciben beneficios de la Comisión de Servicios Humanos y Sanitarios de Texas son inscritos automáticamente en el programa de descuento; usted también puede inscribirse si satisface los requisitos de elegibilidad. Visite www.liteuptexas.org para más información o llame al 1.866.454.8387. El Programa Socios de Champion Power (Champion Power Partners Program) también se encuentra disponible para brindar asistencia de pago a clientes calificados quienes han experimentado privaciones temporarias o por emergencias que afectaron su condición económica. El programa se financia en parte por contribuciones de los clientes de Champion Energy. Usted puede contribuir a este programa con su factura mensual.

Cargos no Autorizados o "Cramming"

"Cramming" (Abarrotar) es el término utilizado para el hecho de agregar cargos a su factura de electricidad por servicios aparte de su electricidad, sin su permiso. Antes de incluir cargos nuevos en su factura de electricidad, Champion Energy o cualquier REP debe informarle acerca del producto o servicio, todos los cargos asociados, y cómo se facturarán esos servicios antes de que aparezcan en su factura de electricidad y de obtener su consentimiento por el producto o servicio. Usted tiene derecho de disputar todos los cargos que cree no fueron autorizados. Si nota cargos en su factura que no comprende, por favor contáctenos de inmediato. Revisaremos el cargo en cuestión y resolveremos todo cobro de cargos no adecuados.

Cambio de Proveedor de Servicio No Autorizado o "Slamming"

Slamming (Portazo) es el término utilizado por cambiar su servicio eléctrico sin su permiso, y es ilegal. Si considera que su servicio ha sido cambiado sin autorización, llame a la línea directa gratuita de la PUCT al 1-888-782-8477. Su proveedor de servicio no deberá cambiar sin su consentimiento para el cambio, y Champion Energy se compromete a trabajar con la PUCT, el TDU y demás REP afectados para resolver el problema.

Cancelación o Terminación de Su Servicio Eléctrico

Si Usted realiza acciones que cancelan o terminan su servicio eléctrico con Champion Energy según los Términos de Servicio antes del fin del plazo especificado en su Contrato, podrá ser responsable de pagar una Tarifa por Terminación Temprana (Early Termination Fee, ETF) según especifica su Etiqueta de Información de Electricidad. En el caso de que esté cambiando de proveedor, las tarifas de terminación serán dispensadas si el cambio ocurre dentro de los 14 días de la fecha de expiración de su contrato. Si se muda de su dirección del servicio existente a una nueva propiedad durante el término del contrato y nos brinda un destinatario, usted no será responsable por el cargo de cancelación indicado en la EFL. Bríndenos un formulario firmado de cancelación (se encuentra en nuestro sitio web) para cancelar o terminar los TOS, con no menos de 5 días hábiles ni más de 60 días en anticipación a la fecha de terminación solicitada.

Champion Energy hará lo posible de buena fe por cancelar o terminar su servicio con el TDU en la fecha de terminación solicitada; sin embargo, no podemos ser responsables si el TDU no puede cumplir con su fecha de terminación solicitada. Usted será responsable por todos los cargos incurridos hasta la fecha en que el TDU pueda efectuar la terminación. Si Usted cancela o termina los Términos de Servicio, las obligaciones de Champion Energy concluirán tras la fecha de lectura de su medidor en que ya no seamos designados como su REP o cuando su servicio eléctrico sea desconectado por el TDU. Sus obligaciones de acuerdo con los Términos de Servicio finalizarán cuando el balance pendiente en su cuenta sea pagado por completo. La cancelación o terminación de los Términos de Servicio no excusan la obligación del Cliente de pagar tarifas por terminación temprana o balances pendientes.

Desconexión del servicio

Champion Energy le enviará un aviso de desconexión en caso de no haberse efectuado el pago de la factura a la fecha de vencimiento, o no se haya acordado un plan de pago satisfactorio. Todas las facturas se considerarán vencidas e impagas al cierre comercial del día en que vence la factura. Usted tendrá diez (10) días desde el aviso de desconexión para pagar el saldo de su cuenta. Si no se paga la totalidad del saldo de la cuenta para la fecha indicada en el aviso de desconexión, su servicio será suspendido. Para restablecer el servicio sin tener que volver a solicitarlo, se deben pagar todos los cargos

pendientes dentro de los cinco (5) días de la suspensión del servicio, y su TDU le cobrará los cargos por la restauración del servicio. Si usted no paga los cargos pendientes dentro de los cinco (5) días de la suspensión del servicio, se procederá a la desconexión final de su cuenta y Champion Energy dejará de ser su proveedor eléctrico. Si su cuenta está garantizada por un depósito, el monto del depósito será acreditado en su factura final, y usted deberá remitir el pago final a la fecha de vencimiento de la factura para evitar que su cuenta sea transferida a una agencia de cobranzas.

Champion Energy podrá determinar la desconexión de su servicio eléctrico, con el debido aviso previo, por cualquiera de las razones mencionadas a continuación:

- Por no pagar una factura adeudada al REP o no acordar un plan de pago diferido a la fecha de la desconexión;
- Por no cumplir con los términos del plan de pago diferido u otro plan de pago acordado con el REP;
- Por utilizar el servicio interfiriendo con el servicio de los demás o por operar equipos no habilitados;
- Por no pagar el depósito requerido por el REP; o
- Porque el garante no ha pagado el monto garantizado cuando el REP tenga un acuerdo por escrito firmado por el garante que permita la desconexión del servicio del garante.
- Champion Energy no puede desconectarse de su servicio por ninguna de las siguientes razones:
 - porque algún ocupante anterior de las instalaciones no haya pagado el servicio eléctrico, si dicho ocupante no fuera la misma persona;
 - por no pagar algún cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
 - por no pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
 - por no pagar cargos subfacturados ocurridos más de 6 meses atrás (con excepción del robo del servicio);
 - por no pagar algún cargo rechazado hasta que su REP o la PUC determine si los cargos son correctos o no y se le notifique la determinación;
 - por no pagar los cargos que surjan de una subfacturación debido a una medición incorrecta (a menos que el medidor haya sido adulterado); o
 - por no pagar una factura estimativa, a menos que sea parte de un programa de lectura de medidor preaprobado, o en caso de que el TDU no pueda leer el medidor por circunstancias que escapen a su control.
- Además, su REP no podrá desconectar su servicio eléctrico:
- Si para la fecha de vencimiento final establecida en el aviso de desconexión, el REP recibe una notificación de que un proveedor auxiliar de energía reenviará el pago de su cuenta, y si usted ha pagado o ha llegado a un acuerdo para pagar las deudas pendientes no cubiertas por el pago del proveedor auxiliar de energía.
- Por no haber pagado durante una emergencia climática extrema y, ante su solicitud, el REP deberá ofrecerle un plan de pagos diferidos para las facturas que venzan durante la emergencia; o
- Por falta de pago, cuando usted haya informado al REP antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que usted o alguna otra persona que resida en las instalaciones se encuentra en una situación médica crítica y necesita imperiosamente el servicio eléctrico. No obstante, para obtener esta exención, usted deberá acordar un plan de pagos diferidos con su REP y hacer que el médico que atiende a la persona enferma se contacte con el REP y le envíe un certificado escrito que indique la necesidad de contar con el servicio eléctrico para preservar la salud del paciente. Esta exención de desconexión por motivos de enfermedad o discapacidad será válida por 63 días y se podrá volver a solicitar al término de este período después de haber cumplido con el plan de pagos diferidos.

La PUCT ha establecido que, bajo ciertas circunstancias, cualquier REP, incluyendo el Proveedor de Último Recurso (POLR), podrá autorizar a su TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso por los siguientes motivos:

- cuando exista una condición peligrosa conocida, por el tiempo que perdure dicha condición;
- cuando una persona que no ha solicitado el servicio conecte el servicio sin autorización;
- cuando se vuelva a conectar el servicio sin autorización después de su desconexión por falta de pago;
- cuando los equipos del TDU hayan sido adulterados;
- cuando haya pruebas del robo del servicio.

El aviso de desconexión, la suspensión del servicio, su restablecimiento o desconexión generarán cargos; lea los Términos y Condiciones del Servicio para más detalles. Los pagos atrasados, y los saldos morosos o vencidos darán lugar a la aplicación de una penalidad por pago atrasado equivalente al 5% del monto adeudado del mes. A los pagos realizados mediante cualquier modalidad que sean rechazados por falta de fondos, incluyendo los cheques, giros bancarios y pagos con tarjeta de crédito, se les aplicará un cargo de \$30.

Cuidado Crítico y Elegibilidad por Condición Crónica

Si usted o una persona que reside permanentemente en su hogar ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida, usted califica para ser designado como Cliente residencial de cuidado crítico. Además, si un médico le ha diagnosticado a usted o a una persona que reside permanentemente en su hogar una condición médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar la deficiencia de una función vital importante a través de un deterioro o exacerbación significativos de la condición médica de la persona, usted califica para ser designado como Cliente con condición crónica.

Informe al Departamento de Atención al Cliente de Champion cuando surjan dichas necesidades de servicio, ya que es su responsabilidad informarnos sobre esta necesidad. Champion no se desconectará por falta de pago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que usted tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico, según se determine al calificar como un "cliente residencial de cuidado crítico" o un "cliente con condición crónica". Para calificar como cliente residencial de cuidado crítico o con condición crónica, debe completar una Solicitud de estado de cliente residencial de cuidado crítico o con condición crónica. En cada caso, su información se enviará a la TDU y, en su solicitud, su médico determinará su clasificación como cuidado crítico o condición crónica. La calificación por parte de su médico otorga dicho estado para una condición crónica durante noventa días y para cuidado crítico durante veinticuatro meses, y no lo exime de ninguna obligación de pagarnos a nosotros o a la TDU por su servicio eléctrico.

Champion no se desconectará por falta de pago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que la desconexión del servicio en las instalaciones hará que alguna persona que reside en las instalaciones se enferme gravemente o se enferme más gravemente. Sin embargo, para obtener esta exención, debe presentar una carta firmada por el médico tratante de la persona que certifique la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida y/o que la desconexión hará que alguien se enferme gravemente o se enferme más gravemente. Esta exención de desconexión solo estará vigente durante 63 días. Debe volver a presentar la solicitud después de que hayan transcurrido 63 días y se haya cumplido un plan de pago diferido para evitar la desconexión del servicio. Tenga en cuenta que para evitar la desconexión del servicio, este proceso debe realizarse cada vez que reciba un aviso de desconexión por correo y no esté en condiciones financieras de pagar su factura antes de la fecha de desconexión. La calificación de cuidado crítico o condición crónica no garantiza un suministro de electricidad ininterrumpido. Si la electricidad es una necesidad, es posible que deba hacer otros arreglos. Llámenos al 1.877.653.5090 para solicitar un formulario de elegibilidad para cuidado crónico o condición crónica. También puede obtener la Solicitud de estado de cliente residencial de cuidado crítico o con condición crónica en nuestro sitio web en www.championenergyservices.com/images/PUCTCCApprovedForm20110101withContacts-English.pdf.

Declaración de No Discriminación

Champion Energy no negará el servicio a nadie debido a raza, credo, color, origen nacional, abolengo, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, discapacidad o condición familiar, ubicación en un área geográfica económicamente afligida, o si califican para asequibilidad de bajos ingresos o servicios de bajo consumo de energía.

Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso (Provider of Last Resort, POLR)

Si su servicio eléctrico es terminado o desconectado, podrá obtener servicios de otro REP o del POLR. El POLR ofrece un paquete de servicio minorista, estándar, básico por una tarifa fija, sin descuentos. Puede llamar al 1.866.PWR.4TEX o visitar www.powertochoose.org para obtener más información acerca del POLR por defecto en su área.

Lista de Números Restringidos

Por ley, nos requieren no divulgar, vender ni transmitir información o datos específicos de nuestros clientes sin obtener su autorización previa. Se nos requiere, sin embargo, divulgar información a la Comisión de Servicios Públicos con el propósito de resolver todo reclamo que haya presentado ante ellos. Tenemos el derecho de divulgar ante agencias de cobro y/o de información de crédito información relacionada con su cuenta si estamos en proceso de cobro de balances impagos o vencidos. Los clientes pueden registrar su dirección y número de teléfono en una "Lista de Números Restringidos" patrocinada por la PUCT para solicitar el retiro de las llamadas de telemarketing. Puede registrarse en línea en www.texasnocall.com gratuitamente; o llame sin cargo a 1.888.382.1222 para obtener una solicitud o registrarse; o envíe un pedido escrito por una solicitud a TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Aplica un cargo de registro de \$2.25 por cada número telefónico registrado, que deberá pagar con tarjeta de crédito para registros telefónicos y con tarjeta de crédito, cheque o giro si se registra vía correo electrónico. Su registro permanecerá activo durante tres años a partir de la fecha en que se publicó por primera vez en la lista.

La Disponibilidad del Idioma: Puede solicitar recibir información de su REP en español, o en cualquier idioma en el que fuera solicitado. Esto incluye los Términos de Servicio, Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad, Sus Derechos como Cliente, facturas y avisos de facturación, avisos de terminación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones, y acceso a asistencia al cliente.

Privacidad de la Información de Clientes

Champion Energy no divulgará información de propiedad exclusiva de clientes o cuentas a ninguna otra persona, incluida una filial de Champion Energy, sin obtener su autorización verificable, a menos que las Reglas Sustantivas de la PUCT aplicables a REP aprueben lo contrario.