

**Sus Derechos como Cliente (YRAC)**

Este documento resume sus derechos como cliente ("YRAC") y se basa en las reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT"). Estas reglas se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad ("REP"), como Octopus Energy ("Octopus Energy"), y el proveedor de último recurso ("POLR"), a menos que el cliente indique lo contrario o lo exima según lo permitido por la PUCT. reglas. Puede ver cualquiera de las reglas de la PUCT citadas aquí en <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Información de contacto: Los representantes de servicio al cliente de Octopus Energy están disponibles para ayudarlo de 9 am a 5 pm CT, de lunes a viernes, y de 10 am a 2 pm, los Sábados. Puede realizar pagos las 24 horas del día, los 7 días de la semana con una tarjeta de débito o crédito a través de los sistemas automatizados de Octopus Energy en [www.Octopusenergy.com](http://www.Octopusenergy.com), a través de la aplicación Octopus Energy en su dispositivo móvil o llamando al número gratuito 844-386. -5832. También puede enviarnos un correo electrónico a [heretohelp@octopusenergy.com](mailto:heretohelp@octopusenergy.com). Puede visitarnos en cualquier momento en [Octopusenergy.com](http://Octopusenergy.com) para obtener más información.

***En caso de una emergencia relacionada con la electricidad, como un corte de energía, o en caso de problemas relacionados con el Proveedor de servicios de transmisión y distribución (TDSP), comuníquese con su TDSP.***

Utilidad Local / TDSP	Cortes	Solicitud de Servicio
AEP Texas	(866)223-8508	(877) 373-4858
CenterPoint Energy	(713) 207-2222	(800) 332-7143
Oncor Electric Delivery	(888) 313-4747	(888) 313-6862
Texas-New Mexico Power	(888) 866-7456	(888) 866-7456

**OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO:** Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming"

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarle esto dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja ante la PUCT. Puede comunicarse con la PUCT en: Comisión de Servicios Públicos de Texas, División de Protección al Cliente P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; teléfono 888-782-8477; correo electrónico: [customer@puc.texas.gov](mailto:customer@puc.texas.gov). Al recibir una queja presentada ante la PUCT, el REP debe responder dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la queja, proporcionando toda la documentación en la que se basó el REP relacionada con la autorización para cambiar y las acciones correctivas tomadas hasta la fecha, si las hubiera.

Si un REP está sirviendo su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las acciones necesarias para regresarlo a su REP original lo más rápido posible. Su REP original tiene derecho a facturarle el precio que se indica en su Acuerdo de términos de servicio ("TOS") y en la Etiqueta de datos de electricidad ("EFL") a partir de: 1) la fecha en que regresó a su REP original, o 2 ) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la cual ese REP tenía la autorización para servirle. El REP que le haya servido sin la decide autorización, en un plazo de 5 días a partir

Evolve Retail Energy LLC (DBA Octopus Energy)// REP# 10262 // [Octopusenergy.com](http://Octopusenergy.com)  
 2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797  
 (833) 628-6888 9AM-5PM CT

de la fecha en que su servicio se devuelva a su REP original, reembolsará todos los cargos pagados por el período de tiempo que el REP original finalmente le facturará. Además, el REP que le atendió sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio al REP de su elección. Para los períodos que el REP no autorizado le atendió y que su REP original no le ha facturado, el REP que le atendió sin su autorización puede facturarle, pero a una tarifa no superior a la tarifa que le hubiera cobrado su REP original.

**Derecho de rescisión:** al inscribirse en Octopus Energy, tiene derecho a rescindir su acuerdo sin cargos ni multas de ningún tipo comunicándose con nosotros antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de la fecha en que recibió su TOS por primera vez.

Puede rescindir este cambio comunicándose con nosotros al:

- Teléfono: (833) 628-6888 (llamada gratuita) 9 AM-5PM CT
- Correo electrónico: [heretohelp@Octopusenergy.com](mailto:heretohelp@Octopusenergy.com)
- Sitio web: <https://Octopusenergy.com>
- Fax: (844) 386-5832
- Correo: 2700 Post Oak Blvd 21st Floor, Houston TX 77056

Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una declaración de que está rescindiendo su acuerdo bajo el período de derecho de rescisión de 3 días.

**PROBLEMAS DE FACTURACIÓN:** Cargos no autorizados o "abarroamiento"

Antes de que se incluyan nuevos cargos por productos o servicios no relacionados con la energía en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán estos cargos en su factura de electricidad y obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su REP debe proporcionarle un número de teléfono gratuito y una dirección que puede usar para resolver cualquier disputa de facturación o para hacer preguntas sobre su factura. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar dichos cargos y puede presentar una queja ante la PUCT. Su REP no buscará cancelar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe crediticio desfavorable en su contra por cargos no pagados en disputa que supuestamente no están autorizados, a menos que la disputa se resuelva finalmente en su contra.

Si se determina que los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los 3 ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado / acreditado. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relacionados con cualquier cargo no

autorizado dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a facturar por ningún cargo que se determine que no está autorizado.

**Planes de pago diferido y otros arreglos de pago:** si no puede pagar su factura, llame a su REP de inmediato. Su REP puede ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo que le permite pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza su próxima factura. Además, puede calificar para un "plan de pago diferido" y / o un plan de pago medio o nivelado. Un plan de pago diferido permite al cliente pagar una factura pendiente en cuotas más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Un plan de pago nivelado o promedio le permite a un cliente pagar aproximadamente la misma cantidad por la porción del servicio eléctrico de su factura cada mes. Un REP ofrecerá planes de pago de nivel o promedio a los clientes que actualmente no están atrasados en el pago al REP y a los clientes que reciben el descuento de LITEUP, incluso si el cliente está atrasado en el pago.

Al establecer un plan de pago diferido o un plan de pago nivelado o promedio para un cliente que está atrasado en el pago, el REP puede requerir que los clientes elegibles realicen un pago inicial no mayor al 50% del monto adeudado en mora. El REP puede requerir que el cliente pague el monto pendiente restante en cuotas iguales durante al menos cinco ciclos de facturación, a menos que el cliente acepte menos cuotas. Para una factura que vence en enero o febrero, (si en el mes anterior su TDU notificó a la PUC de una emergencia climática extrema para el condado del cliente residencial durante al menos 5 días consecutivos durante el mes) o julio, agosto o septiembre, su REP debe ofrecerle un plan de pago diferido o un plan de pago nivelado o promedio si usted:

- Están designados como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Cliente Residencial de Condición Crónica; o
- Haber expresado incapacidad para pagar, a menos que
  - (i) ha sido desconectado durante los 12 meses anteriores,
  - (ii) ha enviado más de 2 pagos durante los 12 meses anteriores que se consideraron insuficientes fondos disponibles, o
  - (iii) ha sido cliente del REP durante menos de 3 meses y no tiene crédito suficiente o un historial satisfactorio de pagos con un REP o servicio público anterior.

Sin embargo, un REP no está obligado a ofrecer un plan de pago a un cliente si el cliente se encuentra en un plan de pago diferido, nivelado o promedio existente.

Todos los REP deben ofrecer a los clientes, cuando lo soliciten, planes de pago diferido para las facturas que vencen durante una emergencia climática extrema, según lo indique la PUC durante un estado de desastre declarado por el gobernador, y a los clientes a quienes se les haya facturado menos de \$ 50.00. o más.

Un plan de pago diferido y un plan de pago nivelado o promedio pueden incluir una multa del 5% por pago atrasado; sin embargo, el POLR no puede cobrar una tarifa por mora. Si establece un plan de pago diferido o se inscribe en un plan de pago nivelado o promedio con un saldo moroso diferido, su REP puede colocar una retención en su cuenta que se eliminará después de que se pague y procese su saldo diferido. Si establece un plan de pago diferido, su REP debe confirmar los detalles del plan por escrito. Si no cumple con los términos del acuerdo de pago, plan de pago diferido o plan de pago promedio o nivel, su REP

puede desconectar su servicio como se explica más adelante. Si lo desconectan por no pagar mientras se aplica un cambio de retención aplicable, deberá remitir el pago para recuperar los servicios eléctricos y no podrá obtener servicios de otro proveedor hasta que pague el saldo diferido total. Para obtener detalles adicionales sobre estos programas, consulte su Acuerdo de términos de servicio o comuníquese con su REP para obtener más información. Lectura y prueba del medidor: comuníquese con nosotros para obtener información sobre cómo leer su medidor. Si sospecha que la lectura de su medidor es defectuosa o inexacta, lo ayudaremos a solicitar una nueva lectura del medidor o una prueba del medidor con la utilidad local, según corresponda. Tiene derecho a que se pruebe el medidor ubicado en sus instalaciones una vez cada cuatro años sin costo alguno para usted. Si el medidor ha sido probado más de una vez en un período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, entonces su servicio público local puede cobrar una tarifa por las pruebas adicionales del medidor a la tarifa aprobada por su servicio público local. . Octopus Energy o la empresa de servicios públicos local le informarán sobre los resultados de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor.

**Asistencia financiera y de electricidad:** Un cliente de electricidad que recibe cupones de alimentos, Medicaid, TANF o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) o cuyo ingreso familiar no supera el 125% de las pautas federales de pobreza puede calificar para la asistencia energética del Departamento de Servicios Humanos de Texas. Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Los REP deben ofrecer asistencia para el pago de facturas a los clientes que expresen su incapacidad para pagar o necesiten asistencia con el pago de facturas. Los REP deben ofrecer planes de pago de nivel o promedio. Por favor contáctenos para más información.

### **DESCONEXIÓN DEL SERVICIO:**

**Falta de pago:** para los clientes que no pagan su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento o mantienen un saldo prepago por encima del umbral de desconexión como se especifica en su declaración de divulgación de prepago (PDS), su REP puede solicitar que la TDU "desconecte" la electricidad. Servicio. El servicio solo se desconectará para los clientes de pospago después del vencimiento de un período de aviso de 10 días (o un período de aviso de 21 días para los clientes residenciales de cuidados críticos y los clientes residenciales con condiciones crónicas). El aviso de desconexión que se enviará al cliente residencial. y el contacto secundario designado por el cliente. Antes de desconectar a un cliente residencial de cuidados críticos o un cliente residencial con condición crónica, la TDU se comunicará con el cliente y el contacto secundario. Si la TDU no se comunica con el cliente y el contacto secundario por teléfono, la TDU visitará las instalaciones y, si no hay respuesta, dejará un hangar en la puerta que contenga la información de desconexión pendiente y cómo comunicarse con el REP y la TDU.

Para los clientes de prepago, la continuación del servicio eléctrico depende de que pague por adelantado los servicios de manera oportuna. Si su saldo actual cae por debajo del saldo de desconexión especificado en su PDS, su electricidad puede ser desconectada sin previo aviso. Los clientes de prepago recibirán una notificación de advertencia de desconexión al menos 1 día, pero no más de 7 días antes de que se estima que su cuenta esté por debajo del Saldo de desconexión indicado en su PDS. Si no actúa, podemos desconectar su servicio por falta de pago. Es responsabilidad del cliente mantener una tarjeta de crédito o débito válida registrada en Octopus Energy para poder cobrarle por sus servicios eléctricos prepagos.

### **Desconexión o interrupción del servicio**

Evolve Retail Energy LLC (DBA Octopus Energy)// REP# 10262 // Octopusenergy.com  
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797  
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

Podemos solicitar la interrupción / desconexión inmediata de su servicio eléctrico sin previo aviso en situaciones específicas, incluida la existencia de una condición peligrosa en su dirección de servicio o evidencia de robo del servicio.

Además, se le puede permitir a su REP buscar su servicio eléctrico desconectado o interrumpido, según corresponda, por cualquiera de las razones que se enumeran a continuación:

- no mantener un saldo de cuenta por encima del Saldo de desconexión indicado en su PDS o no pagar una factura adeuda al REP;
- incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago celebrado con el REP;
- usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipo no estándar;
- el incumplimiento de un cliente de pagar un depósito requerido por el REP; o
- Incumplimiento del avalista en el pago del monto garantizado cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el avalista, que permite la desconexión del servicio del avalista.

No interrumpiremos ni desconectaremos su servicio eléctrico en un día festivo o fin de semana, durante los períodos en los que los mecanismos de pago especificados en su PDS no estén disponibles o nuestro call center no esté operativo, o durante una emergencia climática extrema, como definido en la Regla Sustantiva 25.483 (j) (1) de la PUCT.

Su REP no puede ordenar la desconexión de su servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la propiedad si ese ocupante no es del mismo hogar;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- no pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago de los cargos facturados de forma insuficiente que ocurrieron durante más de 6 meses (excepto el robo del servicio)
- no pagar los cargos en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
- falta de pago de una factura estimada, a menos que la factura estimada sea parte de un programa de lectura de medidores pre aprobado o en el caso de que el servicio público local no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control;
- si el REP recibe una notificación antes de la fecha de desconexión / interrupción de que un proveedor de asistencia energética enviará un pago suficiente a su cuenta;

Evolve Retail Energy LLC (DBA Octopus Energy)// REP# 10262 // Octopusenergy.com  
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797  
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

- por falta de pago durante una emergencia climática extrema, y si lo solicita, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia o para un saldo acumulado en una cuenta de servicio eléctrico prepago durante la emergencia.

**Disponibilidad del Proveedor de Último Recurso:** Si se le notifica que está sujeto a la terminación o desconexión de su servicio eléctrico, puede buscar obtener servicios de otro REP o del POLR. Tiene la opción de solicitar el servicio del POLR, que ofrece un paquete de servicio minorista estándar. La información sobre el POLR y otros REP se puede obtener de la PUCT o del POLR.

**Restauración del servicio:** Si su servicio prepago se desconectó debido a una falla en el pago y desea volver a conectar su servicio eléctrico, debe restablecer un Saldo de conexión de al menos \$10 además de pagar los montos vencidos. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio se volverá a conectar una vez que demuestre que ha corregido la situación peligrosa.

**DISPUTAS CON SU PROVEEDOR:** Comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificar los resultados dentro de los 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su REP debe informarle sobre los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desea en su queja.

Para una queja que involucre un cargo en disputa, su REP no puede iniciar actividades de cobranza o actividades de terminación o desconexión o reportar la morosidad a una agencia de informes del consumidor con respecto a la parte disputada de la factura. Sin embargo, después del aviso correspondiente, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte indiscutible de la factura.

#### **OTRAS PROTECCIONES:**

**Lista de No Llamar:** Los clientes que no deseen recibir llamadas de telemarketing pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a la "Lista de No Llamar" de todo el estado. Puede registrarse en la "Lista de No Llamar" de tres maneras:

En línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com)

Llame gratis al 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225)

Escriba Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032

**OTRAS PROTECCIONES:** Puede solicitar recibir información de su REP en español o en cualquier idioma en el que se le solicitó inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio ("TOS"), la Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL"), la Declaración de Uso y Pago ("SUP"), la Declaración de Divulgación Prepago ("PDS"), información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente. Recibirá este documento de Sus derechos como cliente y avisos de desconexión en

inglés y español o en inglés y su idioma designado si ha designado un idioma diferente al español y originalmente se le solicitó en ese idioma.

**Derechos de privacidad:** Excepto como se describe a continuación, los REP no pueden divulgar su información de cliente de propiedad exclusiva a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas para brindar el servicio, términos y condiciones de contratos individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de informes del consumidor, agencias de aplicación de la ley o su empresa de servicios públicos local. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicho tercero después de que se le brinde la oportunidad de optar por no recibir la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del uso histórico anterior a pedido y autorización de un cliente actual o solicitante de una instalación. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con su REP o servicio público local y señalar que su uso histórico anterior es sensible a la competencia para evitar la divulgación de esta información.

**Servicios especiales:** Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con problemas de audición y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene una discapacidad física o necesita asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para solicitar información sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

**Cliente residencial de cuidados críticos o cliente residencial de enfermedad crónica:** Tiene derecho a solicitar la designación como "Cliente residencial de cuidados críticos" o "Cliente residencial de enfermedad crónica". Un cliente residencial de cuidados intensivos es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para sustentar la vida. Un cliente residencial con afección crónica es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar a quien un médico le ha diagnosticado una afección médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para prevenir el deterioro de una función vital importante a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona.

Si lo solicita, su REP le proporcionará un formulario de solicitud aprobado por la PUC, que usted y el médico del paciente deben completar. El médico del paciente debe firmar y devolver electrónicamente el formulario de solicitud a su TDU por fax u otro medio electrónico. La TDU evaluará el formulario para verificar que esté completo. La TDU le devolverá los formularios incompletos para que los complete. La TDU puede verificar la identidad y la firma del médico y puede rechazar una solicitud de designación, si determina que la identidad o firma del médico no es auténtica. La TDU le notificará a usted y a su REP el estado final del proceso de solicitud, incluso si ha sido designado para el estado de Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial de condición crónica. La TDU también le notificará la fecha en que vencerá una designación, si corresponde, y si recibirá un aviso de renovación. Si la TDU no aprueba la solicitud, puede presentar una queja ante la PUC. Si se aprueba, la designación de Cliente residencial de cuidados críticos es válida por dos años; y la designación de Cliente residencial con condición crónica es válida de 90 días a un año. Su TDU le enviará un formulario de renovación, si corresponde, antes del vencimiento de su designación.



La designación como Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial con condición crónica no exime al cliente de la obligación de pagar al REP o al TDU por los servicios prestados. Sin embargo, se alienta a un Cliente residencial de cuidados críticos o un Cliente residencial con condición crónica que necesiten asistencia con el pago a que se comunique con su REP o TDU de inmediato con respecto a posibles opciones de pago diferido u otra asistencia que pueda ofrecer el REP o TDU.

Octopus Energy no brinda servicio eléctrico de pago por uso a clientes residenciales para quienes una interrupción o suspensión del servicio eléctrico creará una condición peligrosa o potencialmente mortal, y que cumplen con los criterios de servicios públicos de una residencia de cuidados intensivos o condición crónica. Cliente. Si, después de la inscripción, Octopus Energy recibe una notificación de su empresa de servicios públicos local de que ha sido designado como cliente residencial de cuidados críticos o condición crónica, trabajaremos con usted para realizar la transición a otro REP de una manera que busque evitar una interrupción del servicio.

Si no podemos comunicarnos con usted o no responde a nuestros intentos, podemos transferirlo a otro REP. La calificación como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Condición Crónica por parte del Servicio Público Local no lo exime de su obligación de pagarnos a nosotros o al Servicio Público Local por los servicios prestados.