

Asistencia financiera

Para clientes que necesitan asistencia con el pago de las facturas del servicio de electricidad, es posible que haya ayuda financiera disponible. Se proporcionará información de asistencia en la localidad al llamar al **1-800-ENTERGY** (1-800-368-3749).

También hay información a disposición en:

- El Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (Texas Department of Housing and Community Affairs, TDHCA) (877) 399-8939 www.tdhca.state.tx.us/community-affairs/ceap/index.htm
- Oficina principal del TDHCA
P.O. BOX 13941
Austin, TX 78711-3941
(512) 475-3800
- O la PUCT.

Desconexión de servicios

Si su factura de electricidad no ha sido pagada ni se ha establecido un plan de pago a plazos dentro de los 26 días después de su emisión, es posible que se le desconecte el servicio.

Sin embargo, ETI (Entergy Texas, Inc.) debe dar la correspondiente notificación de desconexión de servicio. Esta notificación debe consistir en un envío postal separado o en una entrega en mano por lo menos 10 días antes de la fecha de desconexión establecida.

ETI también se reserva el derecho de discontinuar el servicio luego de la notificación correspondiente por razones diferentes a facturas vencidas. Dichas razones incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- Infracción de las normas de ETI relacionadas con el uso del servicio de manera que interfiera con el servicio a otros o la operación de equipo que no es estándar. Sin embargo, ETI debe notificarle primero sobre el problema y proporcionarle una oportunidad razonable de corregir la situación.
- Incumplimiento de arreglos de garantía o depósito. Las siguientes razones pueden tener como consecuencia la desconexión sin los 10 días de notificación previa de ETI:
- Existe una condición peligrosa conocida que representa un peligro para la salud o la seguridad.
- Alguien ha manipulado el medidor o el equipo, o ha intentado eludir una protección contra un peligro para la salud o la seguridad.

Si se desconecta el servicio, llame a 1-800-ENTERGY. El servicio se restaurará a la menor brevedad luego del pago completo del total adeudado (incluida cualquier cantidad calculada por el consumo si se ha manipulado o desviado el medidor) y un cargo por reconexión y/o la condición peligrosa se ha corregido o se han tomado medidas correctivas para frenar la manipulación o el desvío del medidor. Es posible que se requiera un depósito adicional.

El servicio se desconecta solo cuando el personal de ETI está disponible para reconectar el servicio a la brevedad.

Si tiene algún problema

En ETI, estamos dispuestos a colaborar con usted en cualquier problema que pudiera tener con su cuenta o con su servicio de electricidad. Creemos que usted tiene el derecho de estar totalmente informado sobre su cuenta de electricidad y su servicio de electricidad.

Si considera que se ha cometido un error en su facturación, o si tiene alguna pregunta sobre su cuenta o desea comunicar algún problema de servicio, tenemos personal capacitado para ayudarlo. Se les puede contactar llamando al 1-800-ENTERGY o al 1-800-9OUTAGE (1-800-968-8243) para comunicar un corte de energía eléctrica.

Tiene el derecho de presentar una queja a ETI. La queja se investigará y se le informarán los resultados. Nuestros representantes están capacitados para tomar decisiones sobre su problema. El supervisor de la persona que lo atendió también está a su disposición, si así se le solicita, para proporcionarle mayor atención.

En caso de disputa

Si hubiera una disputa entre usted y ETI respecto a cualquier factura por servicio de electricidad y usted no estuviera satisfecho con los resultados de la investigación de ETI, tiene derecho a ponerse en contacto con la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, PUCT) acerca de su disputa. La PUCT recomienda también que todas las consultas se hagan por escrito.

La dirección es:

Public Utility Commission of Texas/Consumer Protection Division
P.O. Box 13326
Austin, TX 78711-3326

- (512) 936-7120
- (888) 782-8477: En Texas (número de llamada gratuita)
- (512) 936-7003: Número de fax
- (512) 936-7136: TTY (dispositivo de texto para personas con problemas de audición)
- (800) 735-2988: Dispositivo de texto (Relay Texas Teletypewriter, TTY) para personas con problemas de audición

Dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us
Dirección de Internet: www.puc.state.tx.us

En caso de una factura en disputa, no se le requerirá que pague ninguna parte en disputa, en espera de la determinación de la disputa. Los clientes están obligados a pagar la parte de la factura que no está en disputa. La desconexión por facturas en disputa se retrasará, en espera de la determinación de la disputa.

Esta información también puede ser adquirida llamando al número de teléfono 1-800-ENTERGY (1-800-368-3749).



entergytexas.com

Un mensaje de Entergy Texas, Inc.
©2019 Entergy Services, LLC. Todos los derechos reservados. • E-041904

Esta información también puede ser adquirida llamando al número de teléfono 1-800-ENTERGY (1-800-368-3749).

Mensaje importante sobre sus derechos como cliente de Entergy Texas, Inc.

La siguiente información describirá su derecho a la información y sus derechos y responsabilidades concernientes a los servicios y a las tarifas de electricidad de Entergy Texas, Inc. (ETI).

Esperamos que este folleto lo ayude a comprender sus derechos y responsabilidades.

Normas de tarifas y servicios

Nuestros programas de tarifas están a su disposición para su inspección en nuestras oficinas corporativas en Beaumont, Texas. También está disponible una copia de las normas correspondientes a su servicio de electricidad, según su inscripción en la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT).

Además, copias de estas normas y estos programas de tarifas están a su disposición a nuestro costo. Nuestras tarifas también están a su disposición en nuestro sitio web (entergy-texas.com). Busque el enlace en "Residential Customers" (Clientes residenciales), luego "View Energy Price Information" (Ver información sobre precio de la energía) o "Business Customers" (Clientes comerciales) y luego "Energy Price" (Precio de la energía). También puede encontrar las normas del servicio en el sitio web de la PUCT en www.puc.state.tx.us bajo Rules and Laws – Substantive Rules – Electric (Normas y leyes – Normas sustantivas – Eléctricas).

Normas de depósito

Los clientes del servicio de electricidad usan el servicio de electricidad antes de pagarlo. Todos los meses, la factura refleja su uso del mes anterior. Por esta razón, es posible que se requiera que los nuevos clientes realicen un depósito de seguridad reembolsable, lo que garantiza el pago de cualquier cuenta que pudieran eventualmente debernos. Este depósito ayuda a proteger tanto a ETI como a los clientes de aquellos que usan la electricidad y se van sin pagarla.

El depósito inicial nunca es mayor que una cantidad equivalente a un sexto de la facturación anual estimada. Cuando no se dispone de historial de consumo, se usa un estimado basado en el tipo de servicio para calcular la facturación promedio de un mes. En algunos casos se puede cumplir el requisito de seguridad sin pagar el depósito.

Si usted es un nuevo cliente, es posible que no tenga que pagar un depósito si:

- Ha sido un cliente con buen historial de pago con otro servicio de electricidad durante los dos últimos años. "Buen historial de pago" significa que usted no ha dejado de pagar su cuenta, no ha realizado pagos atrasados más de una vez durante los últimos 12 meses, y nunca se le ha desconectado el servicio por falta de pago.
- Proporciona una garantía satisfactoria por escrito de que sus cuentas se pagarán.

(continúa en páginas interiores)

Si usted es un nuevo cliente, es posible que no tenga que pagar un depósito si:

- Demuestra un buen historial de crédito proporcionando tarjetas de crédito, cartas de referencia de acreedores, nombres de referencias de créditos que podemos contactar rápida y económicamente, o prueba de propiedad sustancial de bienes raíces.
- Tiene por lo menos 65 años de edad y no ha tenido ningún saldo pendiente en su cuenta con nosotros u otro servicio de electricidad durante los últimos dos años.

Para los clientes no residenciales, la seguridad por la cantidad del depósito se puede garantizar mediante un seguro de caución o una carta de crédito irrevocable de un banco aceptable para ETI.

Se le paga interés sobre la cantidad que se mantiene en depósito. La PUCT establece anualmente la cantidad de interés sobre depósitos. Si el depósito se reembolsa durante el año calendario, se acreditará a su cuenta el interés generado hasta la fecha en que se discontinuó el servicio.

Es posible que no se requiera un depósito inicial de un cliente existente, a menos que el cliente se haya atrasado en el pago de una factura más de una vez durante los últimos 12 meses de servicio o se le haya desconectado el servicio por falta de pago. Es posible que se requiera que el cliente pague el depósito dentro de los 10 días después de la emisión de la notificación escrita de desconexión que solicita dicho depósito. En vez de un depósito inicial, el cliente puede pagar la cantidad total adeudada en la cuenta actual en la fecha de vencimiento de la cuenta, siempre y cuando el cliente no haya ejercido esta opción en los 12 meses anteriores.

Es posible que se requiera un depósito adicional si el promedio de las facturaciones reales del cliente durante los últimos 12 meses es de por lo menos dos veces la cantidad de las facturaciones anuales originalmente estimada y se ha emitido una notificación de desconexión dentro de los últimos 12 meses. En vez de un depósito adicional, el cliente puede pagar la cantidad total adeudada en la cuenta actual en la fecha de vencimiento de la cuenta, siempre y cuando el cliente no haya ejercido esta opción en los 12 meses anteriores. Es posible que ETI desconecte el servicio si no se paga el depósito adicional dentro de los 10 días de la solicitud, siempre y cuando se le haya emitido al cliente una notificación escrita de desconexión. Es posible que se emita una notificación de desconexión de manera simultánea ya sea con la solicitud escrita del depósito adicional o del pago de consumo actual.

Si usted es un nuevo cliente, es posible que no tenga que pagar un depósito si:

- Si no se conecta el servicio, o cuando se desconecta, le reembolsaremos a la brevedad el depósito más cualquier interés acumulado. Si tiene facturas impagas por servicio ya proporcionado, se le deducirá la cantidad. Tome nota de que la transferencia de servicio de una ubicación a otra dentro del área de servicio de ETI no se considera una desconexión.
- Cuando un cliente residencial haya pagado cuentas por 12 meses consecutivos (24 meses consecutivos para clientes no residenciales) sin que se haya desconectado el servicio por falta de pago y sin haberse atrasado en el pago de facturas más de dos veces, reembolsaremos su depósito siempre y cuando no haya dejado de pagar su factura actual. El reembolso será rápido, incluirá el interés acumulado, y se puede entregar ya sea en forma de cheque o de crédito en su cuenta. Si nos ha proporcionado una carta de garantía, esta se cancelará. Si el cliente no cumple alguno de estos criterios, se retendrá el depósito y el interés.

Servicio sin discriminación

ETI proporciona el servicio de electricidad sin discriminación de raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado civil. La solvencia de los cónyuges establecida durante el servicio compartido en los 12 meses antes de un divorcio se aplicará a ambos cónyuges durante 12 meses después del divorcio.

Asimismo, si usted es un cliente con discapacidades, un cuidador de un cliente con discapacidades, o un cliente residencial con carga crítica, háganos saber sobre su condición/estado. Le informaremos sobre cualquier derecho/beneficio adicional que pudiera tener y le proporcionaremos los formularios apropiados. Los clientes con discapacidad auditiva pueden comunicarse con la PUCT al número de teléfono con dispositivo de texto de la PUCT indicado al final de este folleto.

Su medidor

Usted tiene el derecho de hacer comprobar la precisión de su medidor. ETI comprobará su medidor, a su solicitud, ya sea donde esté ubicado o en las instalaciones de prueba de ETI. No hay costo alguno por la primera prueba. Sin embargo, si usted pide una segunda prueba en el lapso de cuatro años, es posible que ETI le cobre un cargo según se refleja en la tarifa aprobada. Este cargo se cobrará solo si el medidor, luego de probarse, se encuentra dentro de los estándares de precisión establecidos.

Si desea leer su medidor de electricidad, hágalo. Es un instrumento fácil de leer. Encontrará cuatro o cinco cuadrantes, donde cada cuadrante representa un número en la lectura. Lea los cuadrantes de izquierda a derecha. Cuando la flecha está entre dos números, siempre lea el número menor, excepto cuando la flecha está entre cero y nueve, entonces siempre lea el nueve. Si necesita ayuda o instrucciones adicionales para leer su medidor, consulte al reverso de su factura.

Si lee su medidor al mismo tiempo cada mes y le resta la lectura del mes anterior, la diferencia le dará una representación bastante precisa de su consumo de electricidad del mes. ETI debe tener acceso a su medidor y otro equipo para poder mantener, reparar y reemplazar tal equipo y para leer el medidor, aun cuando usted lea su propio medidor.

Pago de la factura

Desde el momento en que se emite su factura, tiene por lo menos 16 días para pagar antes de que la factura actual se venza. La fecha de vencimiento se muestra en la factura. Para su conveniencia, hemos diseñado varias maneras para que usted pueda realizar el pago de su factura. Puede enviarlo por correo, usar Pay by Phone (pago por teléfono) con una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cuenta de cheques, usar Automatic Bank Draft (giro bancario automático), usar My Account Online (mi cuenta por Internet) o un Quick Payment Center (centro de pago rápido). Llame al **1-800-ENERGY** (1-800-368-3749) o visite energy-texas.com donde encontrará una lista de Quick Payment Centers en su área o información sobre Pay by Phone, My Account Online o el Automatic Bank Draft Program.

Si es una entidad gubernamental según lo definido por el Código de Gobierno de Texas, se aplicará la Ley de Pronto Pago con respecto a determinados requisitos asociados con el pago de facturas. Si es una entidad gubernamental según lo definido en el Código de Gobierno de Texas, infórmenos de inmediato.

Pagos diferidos

Si usted se pone en contacto con nosotros respecto a la dificultad de pagar sus cuentas, ofrecemos un plan de pago a plazos a cualquier cliente residencial que haya expresado la imposibilidad de pagar toda su factura. Esta opción se brinda al cliente que no haya recibido más de dos notificaciones de cancelación durante los 12 meses anteriores. En otros casos, ETI determinará, según el caso individual, si se ofrecerá un plan de pago a plazos.

Una vez que se llega a un acuerdo, se le enviará una copia de este acuerdo. Si las circunstancias económicas o financieras del cliente cambiaran sustancialmente durante el período del acuerdo, es posible que renegociemos los términos.

Planes de facturación opcionales

Para ayudarlo a presupuestar su servicio de electricidad, ofrecemos a su solicitud, dos planes de pago, la facturación uniforme y el pago igual.

• Facturación uniforme:

La facturación uniforme nivela sus cuentas para que pague aproximadamente lo mismo cada mes. Lo hace al traspasar algunos de sus costos durante los períodos de alto consumo a períodos de bajo consumo. Por ejemplo, si el aire acondicionado del verano eleva su consumo eléctrico, con la facturación uniforme no pagará la cantidad completa durante los meses de verano. Más bien, algunos de los cargos se trasladarán a los meses de otoño e invierno cuando su consumo es menor. Las cantidades de la facturación uniforme variarán todos los meses, aunque no por mucho.

Si suscribe la facturación uniforme, leeremos su medidor todos los meses y luego calcularemos la cantidad exacta que debe por el servicio de cada mes, al igual que lo haríamos con la facturación normal. Esta cantidad se suma entonces a las cantidades de sus cuentas reales de los 11 meses anteriores y se divide entre 12 (meses). Si tiene un débito o un crédito de diferencia entre la cantidad de su cuenta real y la cantidad de la cuenta presupuestada de un mes anterior, se añade un doceavo de esta diferencia acumulada a la cantidad de la facturación uniforme y se redondea al dólar entero más cercano. Este total es su factura para el mes. Esto significa que usted paga alrededor de un doceavo de su cuenta de electricidad anual al mes, nivelando sus altas y bajas y promediando sus 12 cuentas mensuales más recientes.

• Plan de pago igual:

Con este plan, su cuenta es exactamente la misma para cada uno de los 12 meses del año. Su pago mensual se basará en un 1/12 del promedio del consumo en kWh por los 12 meses anteriores multiplicado por la tasa correspondiente actual. En la fecha de aniversario de su participación en este plan, se recalculará su pago mensual para el próximo período de 12 meses. El nuevo pago mensual se recalculará sobre la base del consumo en kWh de los 12 meses anteriores más 1/12 de la diferencia acumulada hasta ese momento. De esta manera, la cantidad de su pago igual se ajustará para seguir su consumo actual.