

Sus derechos como cliente (YRAC)

Este documento resume sus derechos como cliente ("YRAC") y se basa en las normas de protección al 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 LLC ("Octopus Energy"), y al proveedor de último recurso ("POLR"), a menos que el cliente indique lo contrario o lo renuncie según lo permitido por Reglas de la PUCT. Puede ver las reglas de la PUCT en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Información del 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, el sábado. Puede hacer 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, a través de la aplicación Octopus Energy en su dispositivo móvil o llamando gratis al 844-386-5832. También puede enviarnos un correo electrónico a help@Octopusenergy.com. Puede visitarnos en cualquier momento en 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.

Proveedor Local / TDSP	Corte de Luz	Solicitud de Servicios
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

OBTENER Y CANCELAR EL SERVICIO: Cambio no autorizado de proveedor de servicio o "Slamming"

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico se ha cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarlo a usted 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 a la dirección que se proporciona arriba. 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 basa el REP relacionada con la autorización para cambiar, y cualquier acción correctiva tomada hasta la fecha, si corresponde.

Si un REP está sirviendo su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las medidas necesarias para devolverlo a su REP original tan pronto como sea posible. Su REP original tiene derecho a facturarle al precio que figura en su Acuerdo de Términos de Servicio ("TOS") y en la Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL") desde: 1) la fecha en que lo devuelven 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 sirvió sin la debida autorización deberá, dentro de los 5 días a partir de la fecha en que su servicio se devuelva a su REP original, reembolsar todos los cargos pagados durante el período en que el REP original finalmente le facture. Además, el REP que lo 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 en los que el REP no autorizado le entregó un servicio que no le fue facturado por

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

su REP original, el REP que le sirvió sin su autorización puede facturarle a usted, pero a una tasa que no sea superior a la tasa que su REP original le habría cobrado.

Derecho de rescisión: Al inscribirse en Octopus Energy, tiene derecho a rescindir su Acuerdo sin tarifas ni multas de ningún tipo al comunicarse con nosotros antes de la medianoche del 3er día hábil federal posterior a la fecha en que recibió sus TOS.

Puede rescindir este cambio comunicándose con nosotros al

- teléfono: (844) 386-5832 (sin cargo) o (844) EVO-LVE2 9 AM-5PM CT
- Correo electrónico: help@Octopusenergy.com
- Sitio web: <https://Octopusenergy.com>
- Fax: (844) 386-5832
- Correo: 2700 Post Oak Blvd 21st Floor, Houston TX 70056

Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una declaración de que está rescindiendo su contrato conforme al derecho de 3 días del período de rescisión.

CUESTIONES DE FACTURACIÓN: Cargos no autorizados o "Cramming"

Antes de que se incluyan nuevos cargos por productos o servicios no relacionados con la energía en su factura eléctrica, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán estos cargos en su factura eléctrica y obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su REP debe proporcionarle un número de teléfono gratuito y una dirección que pueda 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 intentará terminar su servicio de electricidad por la falta de pago de un cargo no autorizado ni presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos impagos disputados que supuestamente no están autorizados, a menos que la disputa finalmente se resuelva 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 haya pagado 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 la tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o acredite. 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 el cargo no autorizado se haya eliminado de su factura. Su REP no lo volverá a facturar por ningún cargo que se determine no autorizado.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago: Usted será elegible para establecer un plan de pago diferido si el saldo de su cuenta refleja un déficit de \$ 10 o más y hay una emergencia climática extrema (según lo define la Regla Sustantiva de la PUCT 25.483 (j) (1)) o un estado de desastre declarado por el gobernador si se encuentra en el área cubierta por la declaración y la PUCT ha ordenado que se ofrezcan planes de pago diferido. También será elegible para un plan de pago diferido si el saldo de su cuenta refleja un déficit de \$ 10 o más como resultado de que Octopus Energy le cobre.

El documento de su plan de pago diferido tendrá los detalles específicos de su plan. Si ingresa en un plan de pago diferido, Octopus Energy puede aplicar un cambio de espera hasta que su plan de pago diferido se haya pagado en su totalidad. Un cambio de espera significa que no podrá comprar electricidad de otra compañía mientras aún esté en un plan de pago con Octopus Energy.

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

Lectura y prueba del medidor: Póngase en contacto con nosotros para obtener información sobre cómo leer su medidor. Si sospecha que la lectura de su medidor es defectuosa o inexacta, le ayudaremos a solicitar una nueva lectura del medidor o una prueba del medidor con la empresa de servicios públicos local, según corresponda. Tiene derecho a que el medidor ubicado en su local sea probado una vez cada cuatro años sin costo para usted. Si el medidor se ha probado más de una vez en un período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, entonces su utilidad local puede cobrar una tarifa por la (s) prueba (s) de medición adicional (es) a la tasa aprobada por su utilidad local. Octopus Energy o la empresa de servicios públicos local le informarán los resultados de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona encargada de la prueba y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor.

Asistencia financiera y energética: El cliente de electricidad que reciba 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 asistencia energética del Departamento de Vivienda de Texas y Asuntos de la Comunidad (TDHCA). Un cliente que actualmente recibe estos beneficios califica automáticamente para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa LITE-UP Texas. Los clientes que actualmente no reciben estos beneficios, pero cuyo ingreso familiar no supera el 125% de las pautas federales de pobreza pueden solicitar el descuento. Comuníquese con LITE-UP Texas en forma gratuita al 1-866-4-LITE-UP o al 1-866-454-8387 para obtener información sobre cómo obtener la tarifa con descuento.

DESCONEXION DE SERVICIO: Es responsabilidad del cliente mantener una tarjeta de crédito o débito válida en archivo con Octopus Energy para poder cobrarle por sus servicios eléctricos prepagos. Su servicio se desconectará si el saldo de su cuenta cae por debajo del saldo de desconexión de \$ 10 y su método de pago falla y no se realiza el pago para volver a llenar el saldo de su cuenta con el saldo de conexión.

Desconexión o interrupción del servicio

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

Además, a su REP se le puede permitir buscar su servicio de electricidad desconectado o interrumpido, según corresponda, por cualquiera de los motivos que se enumeran a continuación:

- no mantener un saldo de cuenta de \$ 10.00;
- el incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con el REP;
- usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar;
- el hecho de que un garante no pague el monto garantizado cuando el REP tiene un acuerdo por escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

La continuación del servicio eléctrico depende de su prepagado para los servicios de manera oportuna y, si su saldo actual cae por debajo del saldo de desconexión de \$ 10.00, su servicio puede ser desconectado con poco aviso. Le enviaremos una advertencia de saldo de cuenta bajo al menos 1 día y no más de 7 antes de que se estima que el saldo de su cuenta cae por debajo del Saldo de desconexión. Si aún no puede actuar, podemos desconectar su servicio por falta de pago.

No interrumpiremos ni desconectaremos su servicio eléctrico los días de fin de semana, durante ningún período en el que los mecanismos de pago especificados en su PDS no estén disponibles o nuestro centro de llamadas no esté funcionando, o durante una emergencia de clima extremo, como se define en PUCT Sustantivo Regla 25.483 (j) (1).

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

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

- falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la premisa si ese ocupante no es del mismo hogar;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- la falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- la falta de pago de los cargos que no se facturaron durante más de 6 meses (excepto el robo del servicio) la
- falta de pago de los cargos en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y se le haya notificado esta determinación;
- no pagar una factura estimada, a menos que la factura estimada sea parte de un programa de lectura de medidores prea probado o en el caso de que la Empresa de servicios públicos 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 de energía enviará un pago suficiente en su cuenta;
- por falta de pago durante una emergencia de clima extremo, y cuando se solicite, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas que se deben pagar durante la emergencia o por el saldo acumulado en una cuenta de servicio eléctrico prepago durante la emergencia.

Disponibilidad de proveedor de último recurso: Si se le notifica que está sujeto a la cancelación o desconexión de su servicio eléctrico, puede buscar obtener servicios de otro REP o 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 de Servicio: Si su servicio prepago fue desconectado 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 cualquier monto vencido. 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: Póngase en contacto con su REP si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificarle 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 supervisora, 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 en disputa de la factura. Sin embargo, después de recibir la notificación 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 quieran recibir llamadas de telemarketing pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a la "Lista de No Llamar" eléctrica en todo el estado. Puede inscribirse en la "Lista de No Llamar" en tres formas: en

- línea en www.texasnocall.com
- Llame sin costo al 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225)

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

- Escriba Texas No Call, PO 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"), el Estado de Uso y Pago ("SUP"), la Declaración de Divulgación Prepagada ("PDS"), información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, 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 su idioma designado si ha designado un idioma que no sea el español y se le solicitó originalmente en ese idioma.

Derechos de privacidad: a excepción de lo que 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 de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas para brindar el servicio, términos y condiciones del contrato individual, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias como lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de informes de consumidores, agencias de cumplimiento 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 ese tercero para usted después de que se le haya brindado la oportunidad de optar por la exclusión de la divulgación 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. Los clientes industriales y comerciales pueden ponerse en contacto con su REP o servicio público local y designar 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 obtener información sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

Cliente residencial de cuidado crítico o Cliente residencial de condición crónica: Octopus Energy no proporciona servicio eléctrico de reparto a los clientes residenciales para quienes una interrupción o suspensión del servicio eléctrico creará una condición peligrosa o que ponga en peligro la vida, y que cumpla con el Criterios de utilidad de un cliente residencial de cuidado crítico o condición crónica. 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 atención crítica o condición crónica, trabajaremos con usted para hacer la transición a otro REP de manera que se evite una interrupción del servicio.

Si no podemos comunicarnos con usted o usted no responde a nuestros intentos, podemos transferirlo a otro REP. La calificación como cliente residencial de atención crítica o condición crónica por parte de la empresa de servicios públicos local no lo exime de su obligación de pagarnos a nosotros o a la empresa de servicios públicos local por los servicios prestados

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT