

HECHOS UTILIDADES

Qué hacer si su REP sale del mercado

Si su Proveedor Minorista de Electricidad (REP) ya no opera en Texas, la ley de Texas requiere que otro REP tome su lugar y "mantenga la luz encendida" durante un período para que



usted pueda hacer un contrato con dicho REP o bien elija otro REP.

Este servicio se llama Proveedor de Último Recurso (POLR). El servicio POLR está diseñado como red de seguridad y asegurar un servicio de electricidad continuo si un proveedor se sale del mercado. El servicio POLR puede ser relativamente alto debido a los costos de planificación y la incertidumbre del número de clientes, así como la cantidad de electricidad que usará el REP en un momento dado.

Lo que pueden esperar los clientes:

- Ahora un nuevo proveedor es responsable de proporcionarle el servicio.

- Usted recibirá una tarjeta de ERCOT con información importante.
- Es posible que reciba llamadas telefónicas o correos electrónicos acerca de este cambio de servicio.
- Recibirá un aviso importante en el correo por parte de su nuevo proveedor, el POLR. Los POLR designados por la PUCT están en la lista pública en el sitio Web de la PUC en <http://www.puc.state.tx.us/consumer/electricity/Polr.aspx>.
- Todos los clientes que reciban aviso de que están en una tarifa POLR deberán leer cuidadosamente el aviso de inmediato, luego ponerse en contacto con dicho REP para hacer el pago del servicio que el REP ha provisto desde que su REP salió del mercado.
- La tarifa que ofrece el POLR puede ser mucho mayor que las tarifas minoristas estándar que se ofrecen y pueden estar

ligadas a los costos de energía mayoristas. Las POLR pueden ofrecer a sus clientes paquetes con tarifas alternativas, por lo que los clientes pueden preguntar a su POLR acerca de dichas ofertas.

- Durante un plazo de 60 días, puede cambiar sin costo a un REP diferente si no desea permanecer con el POLR que se le asignó para proporcionarle los servicios.
- Si es un cliente de bajos ingresos, tiene derecho a recibir ayuda para su depósito. Necesitará informar a su nuevo REP que actualmente está inscrito en el programa del estado para clientes con bajos ingresos a fin de recibir la ayuda.
- La PUC requiere que los REP que salen del mercado devuelvan a los clientes que cambian cualquier porción de su depósito que no haya sido utilizada en el transcurso de siete días naturales después de la toma de lectura. Un POLR también puede requerir un depósito de un cliente.
- Incluso antes de recibir un aviso, los clientes del POLR pueden tener acceso a www.powertochoose.org o llamar al número gratuito 1-866-PWR-4-TEX (1-866-797-4839) para obtener una lista de los proveedores y sus ofertas de tarifas. Los clientes del POLR también pueden preguntar al REP que les proporciona su servicio POLR acerca de otros planes disponibles.

PREGUNTAS:

Llame a: 1-888-782-8477, en Austin 512-936-7120
(TTY 512-936-7136) (FAX 512-936-7003)

Escriba a: PUC - Customer Protection Division
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Correo electrónico: : <http://www.puc.texas.gov/consumer/complaint/Complaint.aspx>

