

## Your Rights As a Customer (YRAC) Frontier Utilities • (REP Certificate No. 10169)

This document summarizes Your Rights as a Customer, and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT"). These rules apply to Retail Electric Providers (REPs) unless otherwise noted. You may view a complete list of the PUCT's rules at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Version: [YRAC\\_FRONTU\\_20151211\\_EN](#)

### Important Contact Details

**Mail:** Frontier Utilities, LLC

5161 San Felipe, Suite 320, Houston, TX 77056

**Phone:** 866-926-8192

**Fax:** 866-926-8193

**Web:** [www.frontierutilities.com](http://www.frontierutilities.com)

**Email:** [info@frontierutilities.com](mailto:info@frontierutilities.com)

**Customer Service:** 8am-5pm CPT, Monday-Friday

**Payment Center:** 8am-5pm CPT, Monday-Friday  
8am-2pm CPT, Saturday

### To Report Power Outages & Emergencies

(24 hours / 7 days)

#### TDSP service territories

CenterPoint 800-332-7143

AEP 866-223-8508

Oncor 888-313-4747

TNMP 888-866-7456

Sharyland 956-668-9551

**Obtaining and Cancelling Service:** Frontier Utilities may waive the deposit if the customer is medically indigent. Eligibility for medically indigent status must be established annually. In order to be considered medically indigent, the customer must meet the following guidelines:

- i. the customer's household income must be at or below 150% of the poverty guidelines, as certified by a governmental entity or government-funded energy assistance program provider; AND
- ii. the customer or customer's spouse must be certified by the person's attending physician (medical doctor, doctor of osteopathy, nurse practitioner, registered nurse, state-licensed social worker, state-licensed physical or occupational therapist, or employee of an agency certified to provide home health services pursuant to 42 U.S.C. §1395 et seq. which can be viewed at <http://caselaw.lp.findlaw.com/cascode/uscodes/42/chapters/7/subchapters/xviii/toc.html> as being unable to perform three or more activities of daily living, defined as "limited to the following activities: bathing, dressing, grooming, routine hair and skin care, meal preparation, feeding, exercising, toileting, transfer/ambulation, positioning, and range of motion", OR
- iii. the customer's monthly out-of-pocket medical expenses exceed 20% of the household's gross income.

### Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming":

Frontier Utilities must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your service was switched without your authorization, request that Frontier Utilities provide a copy of

your authorization and verification. Frontier Utilities must submit this to you within 5 business days of your request. You may also file a complaint with the PUCT. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, Frontier Utilities must attempt to return you to your original REP within 3 days and cease any collections activities related to the switch until the complaint has been resolved by the PUCT. If the PUCT determines your service was switched without authorization, Frontier Utilities must cancel all unpaid charges. Within 5 business days of your request, Frontier Utilities must pay all charges associated with returning you to your original REP. Within 30 days of your request, Frontier Utilities must refund to you any amounts paid in excess of the charges that would have been imposed by your original REP.

**Right of Rescission:** Frontier Utilities shall promptly provide the applicant with the terms of service document after the applicant has authorized Frontier Utilities to provide service to the applicant and the authorization has been verified. For switch requests, Frontier Utilities shall offer the applicant a right to rescind the terms of service without penalty or fee of any kind for a period of three federal business days after the applicant's receipt of the terms of service document. Frontier Utilities may assume that any delivery of the terms of service document deposited first class with the United States Postal Service will be received by the applicant within three federal business days. Should Frontier Utilities receive an untimely notice of rescission from the applicant shall inform the applicant that the applicant has a right to select another REP and may do so by contacting that REP. Frontier Utilities shall also inform the applicant that the applicant will be responsible for charges from Frontier Utilities for service provided until the applicant switches to another REP. The right of rescission is not applicable to an applicant requesting a move-in.

**Cancellation of Service Without Penalty:** You may terminate your agreement with Frontier Utilities without penalty if you move or Frontier Utilities notifies you of a material change in the terms and conditions of service as stipulated in the Terms of Service. Notice will not be issued for changes that benefit a customer (i.e. price decreases) or changes that are mandated by a regulatory agency.

### Billing Issues

**Unauthorized Charges or "Cramming":** Before any new charges are included on your electric bill, Frontier Utilities must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact Frontier Utilities to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Frontier Utilities will not seek to terminate or disconnect your electric service for non-payment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, Frontier Utilities will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited. You may request all billing records under

Frontier Utilities' control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Frontier Utilities will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

### **Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:**

If you cannot pay your bill, call Frontier Utilities immediately. Frontier Utilities may offer a short-term payment arrangement that allows you to pay after your due date, but before your next bill is due. A deferred payment plan allows a customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. Frontier Utilities must offer deferred payment plans for bills that are due during an extreme weather emergency and to under billed customers. A deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, Frontier Utilities may disconnect service. For details on these programs, see your Terms of Service or contact Frontier Utilities.

**Financial and Energy Assistance:** All REPs must advise customers about payment assistance programs when customers express an inability to pay or need assistance with the bill payment. REPs must also offer level or average payment plans. A customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) automatically qualifies for the LITE-UP Texas financial aid program. Customers qualified for the LITE-UP Texas program are also eligible to pay a required deposit that is greater than \$50 in two installments over two billing periods. Contact Frontier Utilities for more information on available energy assistance programs.

**Meter Testing:** You may request 1 meter test every 4 years at no cost to you by contacting your TDSP. If you request more than 1 test every 4 years, and the meter is functioning properly, then you may be charged for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDSP. The TDSP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

### **Disconnection of Electric Service**

**Disconnection of Service:** The PUCT has provided that, under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations), Frontier Utilities may authorize your TDSP to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Frontier Utilities may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- failure to pay a bill owed to the Frontier Utilities, or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;
- failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the Frontier Utilities;
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of non-standard equipment;
- failure to pay a deposit required by the Frontier Utilities; or
- failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when Frontier Utilities has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantee's service.

Prior to disconnecting your service, Frontier Utilities must provide you a Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection

date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless their personnel are available to take payments and service can be reconnected. Frontier Utilities may not seek to have your electric service disconnected by your TDSP for any of the reasons listed under the *Termination of Service* portion of this document. Additionally, Frontier Utilities may not disconnect your electric service:

- if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account;
  - for non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- for non-payment if you inform Frontier Utilities, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises has a critical need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with the Frontier Utilities and have the ill-person's attending physician contact the Frontier Utilities and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection due to illness or disability shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected by Frontier Utilities for non-payment, Frontier Utilities will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDSP to reconnect your service. Frontier Utilities will continue to serve you under the Terms of Service in effect prior to issuance of the Disconnection Notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify Frontier Utilities that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

### **Contract Termination**

**Termination of Service:** In addition to disconnecting service, Frontier Utilities may terminate your contract if you have not satisfactorily corrected the reason for your disconnection after five (5) business days.

Frontier Utilities *cannot* terminate your contract or disconnect your service for any of the following reasons:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay under-billed charges that occurred for more than six months (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until Frontier Utilities or the PUCT determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay charges arising from an under-billing due to faulty metering (unless the meter was tampered with); or
- failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the local distribution company is unable to read the meter due to circumstances beyond its control.

Additionally, Frontier Utilities may not terminate your contract:

- if Frontier Utilities receives notification by the termination date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; or
- for non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency.

## Disputes with Your Provider

**Complaint Resolution:** Contact Frontier Utilities if you have comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, Frontier Utilities must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review. Frontier Utilities must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT using the following contact information:

Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division  
 P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326  
 Phone: (512) 936-7120  
 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477  
 Fax (512) 936-7003  
 E-mail address: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)  
 Internet website address: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)  
 TTY: (512)936-7136, and  
 Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989.

For a complaint involving a disputed bill, Frontier Utilities may not initiate collection activities or termination activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Frontier Utilities may send a disconnect notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

**Reporting Outages:** Frontier Utilities is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. For your reference, this contact information is also provided at the beginning of this document.

**Credit Reporting:** Frontier Utilities has every right to report a balance, that is more than thirty (30) days past due, to a third party for collection of the unpaid balance. If you dispute any portion of the unpaid balance, you have the right to write immediately to Frontier Utilities, stating your name, account information, amount in dispute, nature of the disputed portion. Frontier Utilities will send you an accounting of your account to demonstrate the past due amount. Frontier Utilities agrees to work quickly and amicably to resolve such disputes as they may arise.

## Other Protections

**Special needs customers:** If you or another person residing at the service address has special needs such that any interruption, suspension or other loss of electric service could cause a dangerous or life-threatening condition, you must notify us of this need when applying for service. We will provide to you the eligibility determination form adopted by the PUCT that you must complete and return to us or your

TDSP. If you qualify, the critical care designation will be valid for the shorter period of two years or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home. If you qualify for the life-long chronic care designation, it will be valid for the shorter period of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home. If you qualify for the normal chronic care condition, it will be effective for 90 days. You will receive a renewal application prior to expiration of your designation.

The Frontier Utilities Power As You Go® Plan is not available to customers who have “critical care” needs per Substantive Rule 25.498 (i) Service to Critical Care Customers and the Seriously Ill of the PUCT.

If you are an existing customer and a critical care need arises, please contact a Customer Care Representative. We will assist you in expeditiously transitioning your electric service to another retail energy provider. In these instances, you remain responsible during the transition period to pay or pre-pay your account to prevent service interruptions.

A Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation does not relieve a customer of the obligation to pay for services provided. A critical care or chronic care customer's service may be disconnected as per PUCT Substantive Rule 25.483 Disconnection of Service.

**Do Not Call List:** Consumers may register their name, address, and telephone number to the statewide “Do Not Call List,” which will help limit telemarketing calls to your home or business. You may register for the “Do Not Call List” in three ways:

- online at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com),
- call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225),
- write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

**Language Availability:** You may request to receive information from Frontier Utilities in Spanish, or any language in which you were solicited. This includes the Terms of Service Agreement, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. Your Rights as a Customer and disconnection notices are dual language and will be provided in both English and Spanish.

**Privacy Rights:** Frontier Utilities may not disclose or sell any confidential customer information, including: your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release to the PUCT, an agent of Frontier Utilities, credit reporting agencies, law enforcement agencies or TDSP. Your information will be shared with other retail REPs or aggregators only with your consent.

**Special Services:** Frontier Utilities may offer special services for hearing-impaired customers and customers with disabilities. If you have a disability or require special assistance regarding your electric account, contact Frontier Utilities about these special services.

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

### Frontier Utilities - (Certificado REP No. 10169)

Este documento resume Sus Derechos Como Cliente y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas – PUCT – por sus siglas en inglés). A menos que se indique de otra manera estas reglas aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REPs – por sus siglas en inglés). Puede consultar las reglas de la PUCT en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. La información de contacto se encuentra al final de este documento.

Versión: **YRAC\_FRONTU\_20151211\_SP**

### Información de contacto importante

**Correo postal:** Frontier Utilities, LLC

5161 San Felipe, Suite 320, Houston, TX 77056

**Teléfono:** 866-926-8192

**Fax:** 866-926-8193

**Sitio electrónico:** [www.frontierutilities.com](http://www.frontierutilities.com)

**Dirección de correo electrónico:** [info@frontierutilities.com](mailto:info@frontierutilities.com)

**Horario de atención al cliente:** 8am–5pm CST (hora del centro),  
lunes a viernes

**Centro de pago:** 8am–5pm CST (hora del centro),  
lunes a viernes y 8am–2pm, sábados

### Para reportar apagones y emergencias (24 horas / 7 días)

Territorios de servicio TDSP

CenterPoint 800-332-7143

AEP 866-223-8508

Oncor 888-313-4747

TNMP 888-866-7456

Sharyland 956-668-9551

**Obtener y cancelar el servicio:** Frontier Utilities puede no exigir el depósito si el cliente es médicamente indigente. La elegibilidad para el estado médico indigente debe establecerse anualmente. Para ser considerado médicamente indigente, el cliente debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- i. el ingreso del hogar del cliente debe ser igual o inferior a 150% del nivel de pobreza, certificado por una entidad gubernamental o un proveedor del programa de asistencia de energía financiado por el gobierno; Y
- ii. el cliente o el cónyuge del cliente debe ser declarado por el médico que atiende a la persona (doctor en medicina, doctor en osteopatía, enfermero, enfermera, trabajador social con licencia del estado, terapeuta físico u ocupacional con licencia del estado, o empleado de una agencia certificada para proporcionar servicios de salud en el hogar de conformidad con 42 U.S.C. §1395 y sucesivos que se encuentran en <http://caselaw.lp.findlaw.com/cascode/uscodes/42/chapters/77/subchapters/xviii/toc.html>) como incapaz de realizar tres o más actividades cotidianas, definidas como "limitadas a las siguientes actividades: bañarse, vestirse, asearse, cuidar el

cabello o la piel, cocinar, comer, hacer ejercicio, baño, traslado, posicionamiento y el rango de movimiento", O

- iii. los gastos médicos no reembolsables mensuales del cliente exceden el 20% de los ingresos brutos del hogar.

**Cambio no autorizado de Proveedor de Servicio o “Slamming”:** Frontier Utilities debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio fue cambiado sin su autorización debe solicitar que Frontier Utilities le proporcione una copia de su autorización y verificación. Frontier Utilities debe enviarle dicho documento en los siguientes 5 días hábiles tras su solicitud. También puede presentar una queja ante la PUCT. Tras recibir una queja presentada ante la PUCT, Frontier Utilities debe intentar devolverlo a su REP original dentro de los 3 días y suspender toda actividad de cobro relacionada a su cambio hasta que el reclamo sea resuelto por la PUCT. Si la PUCT determina que su servicio fue cambiado sin su autorización, Frontier Utilities debe cancelar todo cargo impago. Dentro de los 5 días de su reclamo, Frontier Utilities debe pagar todos los cargos asociados con su regreso a su REP original. Dentro de los 30 días de su solicitud, Frontier Utilities debe reembolsarle todos los montos pagados en exceso de los cargos que le hubieran sido impuestos por su REP original.

**Derecho de rescisión:** Frontier Utilities proporcionará sin demora al solicitante el documento de los términos de servicio después de que el solicitante ha autorizado a Frontier Utilidades a darle servicio y la autorización ha sido verificada. Para solicitudes de cambio, Frontier Utilities ofrecerá al solicitante el derecho de rescindir los términos del servicio sin penalidad o cargo de ningún tipo por un periodo de tres días hábiles federales después de la recepción del solicitante del documento de los términos de servicio. Frontier Utilities asume que la entrega del documento de los términos de servicio enviado con servicio de primera clase del Servicio Postal de los Estados Unidos será recibida por el solicitante en el plazo de tres días hábiles federales. En caso de que Frontier Utilities reciba del solicitante una notificación de rescisión fuera de término, informará al solicitante que tiene derecho a seleccionar otro REP y puede hacerlo poniéndose en contacto con ese REP. Frontier Utilidades también le informará al solicitante que el solicitante será responsable de los cargos de Frontier Utilities por servicios prestados hasta la fecha de cambio a otro REP. El derecho de rescisión no es aplicable a un solicitante que pide un cambio por mudanza.

**Cancelación del servicio sin penalización:** Usted puede cancelar su acuerdo con Frontier Utilities sin penalización si se muda o si Frontier Utilities le notifica de un cambio material en los términos y condiciones del servicio tal como se estipula en los Términos de Servicio. No se emitirá notificación por cambios que benefician al cliente (por ejemplo reducción de precio) o cambios que son impuestos por una agencia regulatoria.

### Cuestiones de facturación

**Cargos no autorizados o “Cramming”:** Antes de incluir nuevos cargos en su factura de electricidad, Frontier Utilities debe informarle del producto o servicio al que se refieren, todos los cargos asociados y cómo aparecerán estos cargos en su factura; así como obtener su consentimiento para la implementación de este producto o servicio. Si usted considera que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con Frontier Utilities para disputar

dichos cargos y puede presentar una queja ante la PUCT. Frontier Utilities no buscará cancelar o desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado, tampoco registrará un reporte de crédito desfavorable contra usted por cargos en disputa que se aleguen no autorizados, a menos que la disputa se resuelva finalmente en su contra. Si se determina que los cargos no son autorizados, Frontier Utilities dejará de cobrarle por el producto o servicio no autorizado, removerá los cargos no autorizados de su factura, y reembolsará o acreditará todo el dinero que usted haya pagado por cualquier cargo no autorizado en los siguientes 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados en los siguientes tres ciclos de facturación, deberán pagársele intereses a una tasa anual establecida por la PUCT, por el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que éste se le reembolse o acredite. Usted puede solicitar todos los registros de facturación relacionados con cualquier cargo no autorizado bajo control de Frontier Utilities dentro de los 15 días a partir de la fecha en la que el cargo no autorizado es eliminado de su factura. Frontier Utilities no le volverá a facturar ningún cargo que se haya declarado como no autorizado.

**Plan de pago diferido y otros acuerdos de pago:** Si usted no puede pagar su factura de electricidad, comuníquese con Frontier Utilities inmediatamente. Frontier Utilities puede ofrecerle un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Un plan de pago diferido permite al cliente pagar un saldo adeudado en cuotas más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Frontier Utilities debe ofrecer planes de pago diferido para facturas que venzan durante una emergencia de clima extremo y para clientes sub-facturados. Un plan de pago diferido puede incluir una penalización de 5% por pago atrasado. Si usted no cumple los términos del acuerdo de pago o plan de pago diferido, Frontier Utilities podrá desconectar o cancelar el servicio. Para más detalles sobre estos programas, consultar los Términos de Servicio o comunicarse con Frontier Utilities.

**Asistencia financiera y energética:** Todos los REPs deben informar a sus clientes acerca de los programas de asistencia de pago cuando los clientes indican incapacidad de pago o necesidad de asistencia con el pago de la factura. Los REPs también deberán ofrecer planes de pago nivelado o promedio. Un cliente que recibe estampillas para alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services – TDHS por sus siglas en inglés) automáticamente califica para el programa de ayuda financiera LITE-UP Texas. Los clientes calificados para el programa LITE-UP Texas son elegibles también para pagar en dos cuotas un depósito requerido de más de \$50. Comuníquese con Frontier Utilities para más información acerca de los planes de asistencia energética disponibles.

**Pruebas del medidor:** Usted podrá solicitar 1 lectura de medidor cada 4 años sin costo alguno para usted comunicándose con su TDSP. Si usted solicita más de 1 prueba en un periodo de cuatro años y se determina que el medidor funciona apropiadamente, entonces usted podría recibir el cargo de una cuota por prueba(s) adicional(es) del medidor, a la tasa aprobada por TDSP. La TDSP le notificará los resultados de las pruebas, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que la realizó, y de aplicar, la fecha de remoción del medidor.

## Desconexión del servicio eléctrico

**Desconexión del servicio:** La PUCT ha establecido que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de línea eléctrica insegura) Frontier Utilities puede autorizar a su TDSP la desconexión de su servicio eléctrico sin notificación previa. Además, Frontier Utilities puede solicitar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago de una factura adeudada a Frontier Utilities, o de un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión;
- incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido hecho con Frontier Utilities;
- utilización del servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o con la operación de equipos no estándar;
- falta de pago de un depósito requerido por Frontier Utilities; o
- falta de pago por parte del garante cuando Frontier Utilities cuenta con un acuerdo por escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Antes de desconectar su servicio, Frontier Utilities debe proporcionarle una Notificación de Desconexión. Esta notificación debe ser enviada por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser a 10 días de la fecha en que se emitió la notificación y no puede caer en un día festivo o fin de semana o el día anterior a menos que su personal esté disponible para tomar los pagos y reconectar el servicio. Frontier Utilities no puede solicitar la desconexión de su servicio eléctrico por parte de su TDSP por ninguno de los motivos enumerados en la sección de Cancelación del servicio de este documento. Además, Frontier Utilities no podrá desconectar su servicio eléctrico:

- si Frontier Utilities recibe una notificación en o antes de la fecha de desconexión que un proveedor de asistencia energética enviará suficientes fondos a su cuenta;
- por falta de pago durante una emergencia de clima extremo y deberá ofrecerle un plan de pago diferido por cualquier factura que tenga fecha de vencimiento durante la emergencia de clima extremo; o
- por falta de pago si usted informa a Frontier Utilities, antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación, que usted u otro residente en las instalaciones tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe entrar en un plan de pago diferido con Frontier Utilities y solicitar al médico que atiende a la persona enferma que se comunique con Frontier Utilities y presente una declaración escrita que acredite la necesidad del servicio eléctrico para sobrevivir. Esta exención de desconexión debido a enfermedad o discapacidad estará vigente durante 63 días y puede ser solicitada de nuevo una vez expirados los 63 días y el plan de pago diferido se haya cumplido.

**Restauración del servicio:** Si Frontier Utilities ha desconectado su servicio por falta de pago, Frontier Utilities le notificará, tras la reparación satisfactoria de las razones de la desconexión, a su TDSP que reconecte su servicio. Frontier Utilities continuará brindándole servicio bajo los Términos de Servicio vigentes antes del envío de la Notificación de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que usted le notifique a Frontier Utilities que ha corregido y resuelto de manera satisfactoria dicha situación peligrosa.

## Fin del contrato

**Cancelación del servicio:** Además de desconectar su servicio, Frontier Utilities puede cancelar su contrato si usted no corrige satisfactoriamente la razón de su desconexión dentro de los cinco (5) días hábiles.

Frontier Utilities *no podrá* cancelar su acuerdo o desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:

- falta de pago de cargos de servicio eléctrico de un ocupante previo si dicho ocupante no es integrante de su familia;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio a menos que los cargos de dicho servicio se hayan incluido en su facturación al iniciar el servicio;
- falta de pago de cualesquiera cargos sub-facturados ocurridos durante más de seis meses (excepto robo de servicio);
- falta de pago de cargos disputados hasta que Frontier Utilities o la PUCT hayan determinado y usted haya sido informado de la veracidad de dichos cargos;
- falta de pago de cargos que surgen de una sub-facturación debida a una medición defectuosa (a menos que el medidor haya sido manipulado); o
- 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 la compañía de distribución local no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control.

Además, Frontier Utilities no podrá rescindir su contrato:

- si Frontier Utilities recibe una notificación en o antes de la fecha de cancelación que un proveedor de asistencia energética enviará suficientes fondos a su cuenta; o
- por falta de pago durante una emergencia de clima extremo y deberá ofrecerle un plan de pago diferido por cualquier factura que tenga fecha de vencimiento durante la emergencia de clima extremo.

## Disputas con su proveedor

**Resolución de quejas:** Por favor comuníquese con Frontier Utilities si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Tras la recepción de una queja, Frontier Utilities deberá investigar y notificarlo de los resultados en los siguientes 21 días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, podrá solicitar una revisión de supervisión. Frontier Utilities debe comunicarle los resultados de la revisión de supervisión en los siguientes 10 días hábiles desde su petición. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, puede presentar una queja formal ante la PUCT utilizando la siguiente información de contacto:

Comisión de Servicios Públicos de Texas, División de Protección al Consumidor (*Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division*)

P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326  
Teléfono: (512) 936-7120

o en Texas (número gratuito) 1-888-782-8477

Fax (512) 936-7003

Dirección de correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

Dirección del sitio electrónico: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

TTY (512)936-7136, y

Relay Texas (número gratuito) 1-800-735-2989.

Con respecto a una queja que involucre una disputa de facturación, Frontier Utilities no podrá iniciar actividades de cobranza, actividades de cancelación o reportar la falta de pago a una agencia de reporte del crédito con respecto a la porción de la factura en disputa. Sin embargo, tras la notificación apropiada, Frontier Utilities podrá enviarle una notificación de desconexión por falta de pago de cualquier porción de la factura no disputada.

**Reporte de apagones:** Frontier Utilities tiene la responsabilidad de proveerle el número de teléfono que usted debe usar para reportar apagones u otras emergencias. Para su referencia, esta información de contacto se encuentra al final de este documento.

**Reporte del crédito:** Frontier Utilities tiene todo el derecho a reportar para cobro un saldo en adeudo, que está vencido más de treinta (30) días, a un proveedor externo para que inicie acciones de cobranza del saldo impago. Si usted disputa alguna porción de la deuda impaga, tiene el derecho de escribir inmediatamente a Frontier Utilities, declarando su nombre, número de cuenta, monto en disputa, naturaleza de la porción disputada. Frontier Utilities le enviará un estado de cuenta de su cuenta que demuestre el monto adeudado. Frontier Utilities se compromete a actuar rápidamente y amigablemente para resolver tal disputa que pueda surgir.

## Otras protecciones

**Cientes con necesidades especiales:** Si usted o alguna otra persona que vive en la dirección de servicio tiene necesidades especiales de modo tal que la interrupción, suspensión u otra pérdida de su servicio eléctrico creara una condición peligrosa o de amenaza a su vida, usted debe notificarnos de esta necesidad al momento de aplicar al servicio. Le proporcionaremos el formulario de determinación de calificación adoptado por la PUCT, el cual debe completar y devolvemos. Si califica, la designación de cuidados críticos será válida por dos años o hasta el momento en que la persona con la condición médica ya no resida en el hogar, el periodo que resulte más corto. Si califica para la designación de cuidado crónico de por vida, será válido por un año o hasta el momento en que la persona con la condición médica ya no resida en el hogar, el periodo que resulte más corto. Si califica para la condición de cuidado crónico normal, será válido por 90 días. Usted recibirá una aplicación de renovación antes de la expiración de la designación.

El Plan Frontier Utilities Power As You Go® no está disponible para clientes que tienen necesidades de "cuidado crítico" según la Regla Sustantiva 25,498 (i) Servicio a Clientes de Cuidados Críticos y Enfermos Graves de la PUCT.

Si usted es un cliente actual y surge la necesidad de cuidados críticos, por favor comuníquese con un representante de atención al cliente. Lo ayudaremos en forma expeditiva con la transición de su servicio de electricidad a otro proveedor de energía minorista. En estos casos,

usted sigue siendo responsable durante el periodo de transición de pagar o pre-pagar su cuenta para evitar interrupciones en el servicio.

La designación como cliente residencial de cuidado crítico o cliente residencial de condición crónica no exonera al cliente de sus obligaciones de pago por los servicios redimidos. El servicio de un cliente de cuidado crítico o cuidado crónico puede ser desconectado según consta en la Regla Sustantiva 25,483 de la PUCT Desconexión del Servicio.

**Lista de llamadas restringidas:** Los consumidores pueden registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la "Lista de No Llame" ("Do not call list") que cubre todo el estado lo cual ayudará a limitar las llamadas de telemarketing a su hogar o negocio. Podrá registrarse en la "Lista de No Llame" de tres maneras:

- i. en línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com),
- ii. llamando al número gratuito 1-866- TXNOCAL(L) (1-866-896-6225),
- iii. por escrito a Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032

**Disponibilidad de idiomas:** Usted puede solicitar recibir información de Frontier Utilities en español, o en cualquier otro idioma. Incluidos el Acuerdo de Términos de Servicio; facturas y notificaciones, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al consumidor. Sus Derechos Como Cliente y las notificaciones de desconexión son en dos idiomas y serán provistas tanto en inglés como en español.

**Derechos de privacidad:** Frontier Utilities no podrá proporcionar o vender su información de cliente privada y confidencial. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, historial de consumo de electricidad, patrones de consumo esperados, tipo de instalaciones utilizadas para proporcionar el servicio, condiciones y plazos del contrato individual, precio, cargos actuales o historial de facturación. Esta prohibición no aplica para la divulgación de información bajo ciertas circunstancias requeridas por ley, incluidas la divulgación de su información a la PUCT, a cualquier agente de Frontier Utilities, agencias de reporte del crédito, agencias de aplicación de la ley o la TDSP. Frontier Utilities podrá compartir esta información con otros REPs o terceros pero sólo con su consentimiento.

**Servicios Especiales:** Frontier Utilities puede ofrecer servicios especiales para clientes con problemas de audición y clientes con discapacidades. Si usted tiene una discapacidad o requiere asistencia especial respecto a su cuenta eléctrica, comuníquese con Frontier Utilities sobre estos servicios especiales.