



## Your Rights as a Customer (YRAC)

Pogo Energy LLC

Texas Residential

Effective Date: October 10, 2024

## YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

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 all Retail Electric Providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted. You may view the PUCT's complete set of electric rules online at:

[www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx)

We are pleased to address your questions or concerns and welcome the opportunity to resolve any issues or questions you may have about your service. You have the right to receive this document mailed to you, in either English or Spanish. If you have questions about this document or any other issue regarding your service, please contact Pogo Energy.

**Por favor refiérase a la parte interior de este documento para leer esta información en español.**

## CONTACT INFORMATION

### Pogo Energy Customer Service

|                  |                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Website          | <a href="http://www.PogoEnergy.com">www.PogoEnergy.com</a>                                                                                                                                         |
| Email            | <a href="mailto:support@pogoenergy.com">support@pogoenergy.com</a>                                                                                                                                 |
| Phone            | 888.764.6669                                                                                                                                                                                       |
| Operating Hours  | Monday – Friday: 8 am – 5 pm (Central Time)<br>Saturday: 10 am – 2 pm (Central Time)                                                                                                               |
| Mailing Address  | P.O. Box 12346, Dallas, TX 75225                                                                                                                                                                   |
| Special Services | Pogo Energy does not provide special services such as readers or Braille or TTY. All notices are electronic and provided via the customer's preferred communication method such as email, or text. |

## Reporting a Power Outage

To report a power outage, please select your TDU's 24-hour service line from the list below.

|                                             |              |
|---------------------------------------------|--------------|
| Oncor (Dallas / Ft. Worth and West Texas)   | 888.313.4747 |
| CenterPoint (Houston and surrounding areas) | 800.332.7143 |
| AEP Central (CP&L Area)                     | 866.223.8508 |
| AEP North (WTU Area)                        | 866.223.8508 |
| TNMP (Texas-New Mexico Power)               | 888.866.7456 |

## Involuntary Load Shedding

Your TDU has procedures for implementing load shedding such as rolling blackouts which are initiated by the Electric Reliability Council of Texas ("ERCOT"). Websites for TDUs detailing these procedures are:

AEP Texas- <https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>

CenterPoint- <https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf>

Oncor- <https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf>

Texas New Mexico Power- <https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf>

## Public Utility Commission of Texas

|                              |                                                                        |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Website                      | <a href="http://www.puc.state.tx.us">www.puc.state.tx.us</a>           |
| Email                        | <a href="mailto:customer@puc.state.tx.us">customer@puc.state.tx.us</a> |
| Phone                        | 888.782.8477                                                           |
| Fax                          | 512.936.7003                                                           |
| Customer Protection Division | 512.936.7120                                                           |
| Mailing Address              | P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326                               |

Individuals who are deaf, hard-of-hearing, deaf-blind or speech-disabled, may contact the PUCT using a TTY phone by dialing 1.800.735.2989. More information on this program may be obtained online by visiting:

[www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx](http://www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx)

## OBTAINING AND CANCELING SERVICE

### Critical Care and Chronic Condition Eligibility

Participation in prepaid service is not available to critical care or chronic condition residential customers. If you qualify as a critical care or chronic condition customer prior to or upon enrollment, you will not be served on this prepaid product.

### Unauthorized Change of Service Provider or “Slamming”

Slamming is the term used for switching your electric service without your permission and is unlawful. If you feel your service has been switched without your authorization, call the PUCT Consumer Hotline toll-free at 888.782.8477. Your service provider should not change without your consent to the change, and Pogo Energy is committed to work with the PUCT, TDU, and any other affected REP to resolve the issue.

If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should request that the REP provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit this to you within 5 business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUCT at the address provided below. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, the REP must respond within 21 days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch, and any corrective actions taken to date, if any. If a REP is serving your account without proper authorization, the REP must work with other market participants to take all actions necessary to return you to your original REP as quickly as possible. Your original REP has the right to bill you at the price disclosed in your Terms of Service and Electricity Facts Label from either: 1) the date you are returned to your original REP, or 2) any prior date chosen by your original REP for which that REP had the authorization to serve you. The REP that served you without proper authorization shall, within 5 days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. In addition, the REP that served you without your authorization is responsible for paying all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that the unauthorized REP served you that are not billed to you by your original REP, the REP that served you without your authorization may bill you but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

### Right of Rescission

When requesting a switch in service providers, you may rescind your contract with the new REP without any penalty or fee within 3 federal business days (includes Saturday) after you receive, or accept online, your Terms of Service Agreement. For details on how to rescind your service, please see your Terms of Service Agreement. This right of rescission does not apply to applicants requesting a move-in or to customers whose REP transfers the customers to the POLR. If you do not rescind your request for service within this 3 federal business day period, you will be responsible for all service rendered to you at the enrollment address. If you do not rescind the contract within this 3 federal business day period, you retain the right to select another REP and may do so by contacting that REP. See your Terms of Service Agreement for details regarding canceling or terminating your contract.

## BILLING AND OTHER ISSUES

### Unauthorized Charges or “Cramming”

Cramming is the term used when a REP charges you for services other than your electricity without your permission. Before any new charges are included on your bill or prepaid Summary of Usage and Payments (“SUP”), Pogo Energy or any REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be applied before they appear on your bill or SUP and obtain your consent for the product or service. You have the right to dispute any charges you think

were not authorized. If you see any charges on your SUP that you don't understand, please contact us immediately. We will review the charge in question and resolve any charge that isn't appropriate.

## Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements

Pogo Energy offers customers who qualify a Deferred Payment Plan ("DPP"), in which the customer can move up to 100% of their negative Service Account balance to a new DPP and apply a predetermined percentage of their future payments for service to their DPP account until their DPP balance is repaid in full. To qualify for a Deferred Payment Plan, a customer must not have defaulted under a previous DPP with Pogo Energy. Other terms and restrictions apply. DPPs are also available for customers whose bills become due during an extreme weather emergency, as directed by the PUCT during a state of disaster declared by the governor, and to customers who were previously under-billed by \$50.00 or more and need to make installment payments.

## Meter or Service Outage Issues

Pogo Energy will assist you with any meter or service outage issues by providing you with the appropriate information to get the issues resolved with your TDU. Please contact your TDU directly to report a service outage. You have the right to receive instructions on how to read your meter. If you suspect the meter reading is faulty or otherwise inaccurate, we will assist you in requesting a meter re-read or a meter test, as appropriate. You have a right to have the meter located at your premise tested once every four years. If a test is performed more than once in a four-year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. The TDU will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. Your TDU may revise your meter reading and you may be required to pay additional amounts if your meter is found to be malfunctioning.

## Switch-Holds

**Pogo Energy may apply a switch-hold to your account if you enter into a Deferred Payment Plan (DPP) and fail to fulfill the terms of your agreement or if there is evidence that your meter has been tampered with** -- A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other REPs until you have satisfied the terms of your DPP or, in cases of meter tampering, have paid all applicable charges and back-billing. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying your DPP, you will need to pay Pogo Energy the entire DPP balance to have the switch-hold removed.

## Energy Assistance Agencies

If you qualify for low-income status or low-income assistance, have received energy assistance in the past, or you think you will be in need of energy assistance in the future, you should contact 877.399.8939 or go to [www.tdhca.state.tx.us](http://www.tdhca.state.tx.us) for a list of assistance agencies. You may also visit [PogoEnergy.com/Aid](http://PogoEnergy.com/Aid) for more information. Some assistance agencies may not provide bill payment assistance programs to customers that use prepaid service.

## DISCONNECTION OF SERVICE

### Failure to Pay

**Pogo Energy may immediately request to have your electric service disconnected when your service balance drops below \$0.00**, your "Disconnection Balance". It is important to keep your service balance above the Disconnection Balance or your service may be disconnected. Additionally, Pogo Energy will not initiate a disconnection for your failure to maintain a current balance at or above the Disconnection Balance on weekday nights (6 pm Central Time to 8 am Central Time, Monday through Friday), on a weekend day at any time, during a federal holiday, during an extreme weather emergency, or during any period during which your specified mechanisms for payment are not available or our customer service center is not operating.

### Disconnection of Service

When your service balance falls below **\$0.00** (Disconnection Balance), your service may be disconnected at any time. You will be notified **one to seven days** before your service balance is **expected** to fall below your Disconnection Balance. If your service balance falls below your Disconnection Balance more quickly than expected, service may be disconnected in as little as one day after you receive the low balance notification.

The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the POLR, may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. Your REP or TDU may also, at any time, authorize disconnection of your electric service without prior notice for any of the following reasons:

- where a known dangerous condition exists for as long as the condition exists;
- where service is connected without authority by a person who has not made application for service;

- where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment;
- where there has been tampering with the equipment of the TDU; or
- where there is evidence of theft of service.

Pogo Energy will not disconnect your electric service for non-payment for any of the following reasons:

- Balance owed for electric service of a previous occupant of the premises;
- Any charges that are not for electric service;
- Failure to pay for a different type or class of electric service unless charges for such service were included on that account's bill at the time service was initiated;
- Failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing;
- Failure to pay disputed charges, except for the amount not under dispute, until a determination as to the accuracy of the charges has been made and the customer has been notified of this determination;
- Failure to pay charges arising from an underbilling due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with or unless such underbilling charges are due;
- Pogo will not disconnect your electric service for non-payment on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend;

### **Availability of Provider of Last Resort ("POLR")**

If you are notified that you are subject to termination or disconnection of your electric service, you may seek to obtain services from another REP or the POLR. The POLR offers a basic, standard retail service package at a fixed, non-discountable rate. You may call 866.PWR.4TEX or visit [www.powertochoose.org](http://www.powertochoose.org) for more information about the default POLR in your area.

### **Restoration of Service**

**If your service has been disconnected, you have the right to have it restored** – Pogo Energy will send a reconnect order to your TDU once you have restored your service balance to a level at or above the reconnection balance, which will require you to pay off any negative service balance and all applicable TDU fees. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP or the POLR that you have corrected the dangerous situation.

## **CUSTOMER SERVICE ISSUES AND DISPUTES**

Anytime you have specific comments, questions, complaints, or issues regarding your account, please contact Pogo Energy immediately. We take your concerns seriously, and we will promptly investigate the issue, contact you to review, and make any necessary corrections to ensure that your issue is resolved within 21 days. If our customer service center fails to resolve the issue to your satisfaction, you are entitled to request a supervisory review of your issue with us. We will advise you of the results of a supervisory review within 10 business days of your request.

If we cannot resolve your issue to your satisfaction, you are entitled to file a complaint with the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint.

## **OTHER PROTECTIONS**

### **Privacy Rights**

Except as described below, Pogo Energy will not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes your name, address, 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 Pogo Energy, consumer reporting agencies, law enforcement agencies, or your TDU. Pogo Energy may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise. Proprietary customer information does not include "de-identified," "anonymous," or "aggregate" information – which are not associated with a specific person or entity.

## **Do Not Call List**

The PUCT maintains a “Do Not Call List” of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Call toll-free 866.TXNOCAL(L) or 866.896.6225, or visit the PUCT website at [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) to subscribe to the Do Not Call List.

## **Language Availability**

You may request to receive information from Pogo Energy in Spanish, or any language in which you were initially solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, Prepay Disclosure Statement bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this Your Rights as a Customer document and disconnection notices in English and Spanish or English and your designated language if you have designated a language other than Spanish and were originally solicited in that language.



## Your Rights as a Customer (YRAC)

Pogo Energy LLC

Texas Residential

Fecha de vigencia: 10 de octubre de 2024

## Sus Derechos como Cliente

Este documento es un resumen de Sus Derechos como Cliente (Your Rights as Customer por sus siglas en inglés "YRAC"). El YRAC está basado en las reglas de protección al consumidor adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas por sus siglas en inglés "PUCT") las cuales aplican a todos los proveedores de electricidad (Retail Energy Provider por sus siglas en inglés "REPs"). Puede ver las reglas en la página de Internet:

[www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx)

Nos complace dirigir sus preguntas o preocupaciones y agradecer la oportunidad de resolver cualquier problema o pregunta que pueda tener sobre su servicio. Usted tiene derecho a recibir este documento por correo, en inglés o español. Si tiene alguna pregunta acerca de este documento o cualquier otro problema con respecto a su servicio, por favor, póngase en contacto con Pogo Energy y.

**Please refer to the top of this document to read this information in English.**

## INFORMACIÓN DEL CONTACTO

### Pogo Energy Servicio al Cliente

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sitio web               | <a href="http://www.PogoEnergy.com">www.PogoEnergy.com</a>                                                                                                                                                                                       |
| Email                   | <a href="mailto:support@pogoenergy.com">support@pogoenergy.com</a>                                                                                                                                                                               |
| Teléfono                | 888.764.6669                                                                                                                                                                                                                                     |
| Horas de funcionamiento | Lunes - Viernes de: 8 am – 5 pm (Central Time)<br>Sábado de: 10 am – 2 pm (Central Time)                                                                                                                                                         |
| Dirección de envío      | P.O. Box 12346, Dallas, TX 75225                                                                                                                                                                                                                 |
| Servicios Especiales    | Pogo Energy no provee servicios especiales tal como lecturas ni noticias en braille ni teletipo (TTY). Todas las noticias son electrónicas y proveídas por una notificación según la preferencia del cliente tal como email, o mensaje de texto. |

### Informar de un corte de energía

Para informar de un corte de energía, por favor, seleccione la línea de servicio 24 horas de su Servicio Público de la lista a continuación.

|                                                |              |
|------------------------------------------------|--------------|
| Oncor (Dallas / Ft. Worth y el oeste de Texas) | 888.313.4747 |
| CenterPoint (Houston y alrededores)            | 800.332.7143 |
| AEP Central (Área CP&L)                        | 866.223.8508 |
| AEP North (Área WTU)                           | 866.223.8508 |
| TNMP (Texas-New Mexico Power)                  | 888.866.7456 |

### Consumo Reducido Involuntario

Tu Utilidad tiene procesos donde pone en lugar un sistema de reducir el consumo, tal como apagones que están iniciados por el Electric Reliability Council of Texas ("ERCOT"). Los sitios Web de las Utilidades contienen detalles con relación a estos procesos:

AEP Texas- <https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>

CenterPoint- <https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf>

## Comisión de Servicios Públicos de Texas

|                                   |                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Sitio web                         | <a href="http://www.puc.state.tx.us">www.puc.state.tx.us</a> |
| Email                             | customer@puc.state.tx.us                                     |
| Teléfono                          | 888.782.8477                                                 |
| Fax                               | 512.936.7003                                                 |
| División de Protección al Cliente | 512.936.7120                                                 |
| Dirección de envío                | P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326                     |

Las personas que son sordas, con problemas de audición, sordo-ciegos o del habla con discapacidad, pueden comunicarse con la PUCT usando un teléfono TTY marcando 1. 800.735.2989. Más información sobre este programa se puede obtener en línea visitando:

[www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx](http://www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx)

## OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIO

### Asistencia Crítica y Condición Crónica Elegibilidad

La participación en el servicio prepago no está disponible para los clientes residenciales de cuidados críticos o de condición crónica. Si califica como cliente de cuidados críticos o de condición crónica antes o al inscribirse, no recibirá este producto prepago.

### Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming"

Slamming es el término usado para cambiar su servicio eléctrico sin su permiso, y es ilegal. Si considera que su servicio se ha cambiado sin su autorización, llame a la Línea directa de atención al cliente de PUCT al 888.782.8477. Su proveedor de servicios no debe cambiar sin su consentimiento para el cambio y Pogo Energy se compromete a trabajar con el PUCT, TDU y cualquier otro REP afectado para resolver el problema.

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 presentar esto dentro de los 5 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja con la PUCT en la dirección que se proporciona a continuación. Al recibir una queja presentada ante la PUCT, el REP debe responder dentro de los 21 días siguientes a la recepción de la queja, proporcionando toda la documentación confiada por el REP relacionada con la autorización para cambiar, y cualquier acción correctiva tomada hasta la fecha, si la hubiere. Si un REP está sirviendo a su cuenta sin la autorización apropiada, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las acciones necesarias para devolverle a su REP original tan pronto como sea posible. Su REP original tiene el derecho de facturarle al precio revelado en sus Términos de Servicio y Etiqueta de Datos de Electricidad de: 1) la fecha en que se devuelve a su REP original, o 2) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para el cual que REP tenía la autorización para servirle. En el plazo de 5 días a partir de la fecha en que su servicio sea devuelto a su REP original, el REP que le sirvió sin la debida autorización, reembolsará todos los cargos pagados por el período de tiempo que el representante original le facture en última instancia. Además, el REP que le sirvió sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio a su REP de su elección. Durante los periodos en los que el REP no autorizado le haya prestado servicios que no le hayan sido facturados por su REP original, el REP que le sirvió sin su autorización puede facturarle, pero a una tasa no superior a la que le hubiera cobrado su REP original.

### Derecho de Rescisión

Cuando solicite un cambio en los proveedores de servicios, puede rescindir su contrato con el nuevo REP sin ninguna penalidad o tarifa dentro de 3 días hábiles federales (incluye el sábado) después de recibir o aceptar en línea sus Términos de Servicio. Para obtener más información sobre cómo cancelar su servicio, consulte el Acuerdo de términos de servicio. Este derecho de rescisión no se aplica a los solicitantes que soliciten una mudanza o a clientes cuyo REP transfiere a los clientes al POLR. Si no rescinda su solicitud de servicio dentro de este período de 3 días laborales federales, usted será responsable de todo el servicio prestado a usted en la dirección de inscripción. Si no rescindir el contrato dentro de este período de 3 días hábiles federales, se reserva el derecho de seleccionar otro REP y puede hacerlo poniéndose en contacto con ese REP. Consulte el Acuerdo de Condiciones de Servicio para obtener detalles sobre cancelación o cancelación de su contrato.



## FACTURACIÓN Y OTRAS CUESTIONES

### Cargos no autorizados o "Cramming"

Cramming es el término utilizado cuando un REP le cobra por servicios distintos de su electricidad sin su permiso. Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura o en el Resumen de uso y pagos ("SUP"), Pogo Energy o cualquier REP deberán informarle del producto o servicio, de todos los cargos asociados y de cómo se aplicarán estos cargos antes de que aparezcan en su cuenta o SUP y obtener su consentimiento para el producto o servicio. Usted tiene el derecho de disputar cualquier cargo que usted piensa que no fue autorizado. Si usted ve cualesquiera cargos en su SUP que usted no entiende, éntrenos en contacto con por favor inmediatamente. Revisaremos el cargo en cuestión y resolveremos cualquier cargo que no sea apropiado.

### Planes de Pago Diferido y Otros Arreglos de Pago

Pogo Energy ofrece sus clientes, quiénes califican, un Plan de Pago Diferido ("DPP"), en el cual el cliente puede transferir hasta un 100% de su saldo negativo de la Cuenta de Servicio a un nuevo DPP y aplicar un porcentaje predeterminado de sus pagos futuros por servicio a su DPP hasta que su saldo de DPP sea pagado en su totalidad. Para calificar para un Plan de Pago Diferido, un cliente no debe haber incumplido con un DPP anterior con Pogo Energy. Se aplican otros términos y restricciones. DPPs también están disponibles para los clientes cuyas facturas se vencen durante una situación de emergencia extrema meteorológica, según lo indicado por el PUCT durante un estado de desastre declarado por el gobernador, ya los clientes que previamente habían sido sub-facturados por \$50.00 o más y necesitan realizar pagos a plazos.

### Meter o problemas de interrupción del servicio

Pogo Energy le ayudará con cualquier problema con el medidor o interrupción del servicio, proporcionándole la información apropiada para resolver los problemas con su TDU. Póngase en contacto con su TDU directamente para informar sobre un corte de servicio. Usted tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor. Si sospecha que la lectura del medidor es defectuosa o incorrecta, le ayudaremos a solicitar una lectura de medidor o una prueba de medidor, según corresponda. Usted tiene derecho a que el medidor se ubique en su localidad una vez cada cuatro años. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor está funcionando correctamente, se le puede cobrar una tarifa por la prueba adicional de medidores a la tarifa aprobada para su TDU. La TDU le informará de los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, persona de prueba y, si es aplicable, la fecha de retiro del medidor. Su TDU puede revisar su lectura del medidor y es posible que se le exija que pague cantidades adicionales si su medidor no funciona correctamente.

### Conmutadores (Switch-Holds)

**Pogo Energy puede aplicar una retención a su cuenta si usted entra en un Plan de Pago Diferido (DPP) y no cumple con los términos de su contrato o si hay evidencia de que su contador ha sido manipulado** - que usted no podrá comprar electricidad de otros REPs hasta que haya cumplido con los términos de su DPP o, en casos de falsificación de contadores, haya pagado todos los cargos aplicables y facturación posterior. Si se aplica una suspensión de conmutación, si se desconecta por no pagar su DPP, tendrá que pagar a Pogo Energy todo el saldo de DPP para que se retire el interruptor.

### Agencias de Asistencia

Si necesita asistencia para pagar su servicio de electricidad, comuníquese con 877.399.8939 o visite [www.tdhca.state.tx.us](http://www.tdhca.state.tx.us) para obtener una lista de agencias de asistencia. También puede visitar [PogoEnergy.com/Aid](http://PogoEnergy.com/Aid) para obtener más información. Es posible que algunas agencias de asistencia no pueden proporcionar programas de asistencia para pagos de facturas a los clientes que usan el servicio de prepago.

## DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

### Falta de pago

**Pogo Energy puede solicitar inmediatamente que se desconecte su servicio eléctrico cuando su saldo de servicio sea menos a \$0.00.**, su "Saldo de Desconexión". Es importante mantener el equilibrio del servicio por encima del saldo de desconexión o su servicio puede estar desconectado. Además, Pogo Energy no iniciará una desconexión por su falta de mantenimiento de un saldo actual en o por encima del Saldo de Desconexión durante las noches de lunes a viernes de lunes a viernes, en un día de fin de semana en cualquier momento, durante un día festivo federal, durante una emergencia climática extrema o durante cualquier período durante el cual sus mecanismos especificados de pago no estén disponibles o nuestro centro de servicio al cliente no esté operando.



## Desconexión del servicio

Cuando su saldo de servicio cae por menos de \$0.00 (Saldo de Desconexión), su servicio puede ser desconectado en cualquier momento. Se le notificará **de uno a siete días** antes de que su saldo de servicio caiga por debajo de su Saldo de desconexión. Si el saldo de su servicio alcanza o cae por debajo de su Saldo de desconexión más rápidamente de lo esperado, el servicio puede desconectarse en tan poco tiempo como un día después de recibir la notificación de saldo bajo.

El PUCT ha proporcionado que bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones de línea eléctrica inseguras) cualquier REP, incluyendo el POLR, puede autorizar a su TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso a usted. Su REP o TDU también puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su servicio eléctrico sin previo aviso por cualquiera de las siguientes razones:

- donde existe una condición peligrosa conocida mientras exista la condición;
- cuando el servicio esté conectado sin autorización por una persona que no haya presentado una solicitud de servicio;
- donde el servicio se vuelve a conectar sin autorización después de la desconexión por falta de pago;
- donde ha habido manipulación del equipo del TDU; o
- donde hay evidencia de robo de servicio.

Pogo Energy no desconectará su servicio eléctrico por falta de pago por cualquiera de las siguientes razones:

- Saldo adeudado por el servicio eléctrico de un ocupante anterior del local;
- Cualquier cargo que no sea por servicio eléctrico;
- No pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que los cargos por dicho servicio estuvieran incluidos en la factura de esa cuenta en el momento en que se inició el servicio;
- No pagar los cargos que resulten de una subfacturación, excepto el robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual;
- No pagar los cargos en disputa, excepto por la cantidad que no está en disputa, hasta que se haya tomado una determinación sobre la exactitud de los cargos y se haya notificado al cliente de esta determinación;
- No pagar los cargos que surjan de una facturación insuficiente debido a una medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido manipulado o que se adeuden dichos cargos por facturación insuficiente;
- Pogo Energy no desconectará su servicio eléctrico por falta de pago en un feriado o fin de semana, o el día inmediatamente anterior a un feriado o fin de semana;

## Disponibilidad de Proveedor de Last Resort ("POLR")

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. El POLR ofrece un paquete básico de servicios al por menor a una tarifa fija, no descontada. Puede llamar al 866.PWR.4TEX o visitar [www.powertochoose.org](http://www.powertochoose.org) para obtener más información sobre el POLR predeterminado en su área.

## Restauración de Servicio

**Si su servicio ha sido desconectado, usted tiene el derecho de restaurarlo** - Pogo Energy enviará una orden de reconectar a su TDU una vez que haya restaurado su saldo de servicio a un nivel igual o superior al saldo de reconexión, lo que requerirá que usted pague cualquier saldo de servicio negativo y todas las tarifas TDU aplicables. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio se volverá a conectar una vez que demuestre a su REP o al POLR que ha corregido la situación peligrosa.

## ASUNTOS DE SERVICIO AL CLIENTE Y DISPUTAS

Siempre que tienes comentarios, preguntas, quejas o problemas con su cuenta, póngase en contacto con Pogo Energy inmediatamente. Tomamos en serio sus inquietudes, y rápidamente investigaremos el problema, nos pondremos en contacto con usted para revisarlo y realizaremos las correcciones necesarias para garantizar que su problema se resuelva en un plazo de 21 días. Si nuestro centro de atención al cliente no resuelve el problema a su satisfacción, tiene derecho a solicitar una revisión de la administración de su problema con nosotros. Le informaremos de los resultados de una revisión de la dirección dentro de los 10 días hábiles de su solicitud.

Si no podemos resolver su problema a su satisfacción, tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Procurador 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.

## OTRAS PROTECCIONES

### Derechos de Privacidad

Excepto como se describe a continuación, Pogo Energy no divulgará su información de propiedad del cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones contractuales individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias como lo requiere la ley, incluyendo la liberación a la PUCT, a un agente de Pogo Energy, agencias de informes de consumidores, agencias de aplicación de la ley o su TDU. Pogo Energy también puede compartir esta información con un tercero con el propósito de comercializar los productos o servicios de esa parte después de que se le proporcione la oportunidad de optar por no divulgar su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación del uso histórico previo a petición y autorización de un cliente actual o solicitante de una premisa. La información propietaria del cliente no incluye información "des-identificada", "anónima" o "agregada", que no están asociadas con una persona o entidad específica.

### La Lista Para Evitar Llamadas

**Usted tiene el derecho a registrarse en “La Lista Para Evitar Llamadas” (al Nivel Estatal)** – La PUCT mantiene “La Lista Para Evitar Llamadas” de clientes que no quieren recibir llamadas de telemarketing ofreciendo servicio de electricidad. Llame gratis al **1-866-TXNOCAL (L)** o **1-866-896-6225**, o visite la página de Internet de la PUCT: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) para suscribirse a “La Lista Para Evitar Llamadas”.

### Disponibilidad del Idioma

Usted puede solicitar recibir información de Pogo Energy en español, o cualquier idioma en el que fue solicitado inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, las facturas de Declaración de Prepago y los avisos de facturación, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá este documento de Sus Derechos como Cliente y avisos de desconexión en inglés, español o inglés y el idioma designado si ha designado un idioma que no sea el español y que originalmente fue solicitado en ese idioma.