

**Sus derechos como cliente:** Como cliente de Servicios de energía de IronHorse ("IHPS"), Usted es intitulado a las Reglas de Protección al cliente que fueron aprobadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT") para la compra de servicios eléctricos de Proveedores Minoristas de Electricidad ("REP") en Texas. IHPS brinda servicio de electricidad sin discriminación en cuanto a raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado marital. Servicios de energía de IronHorse, LLC es a Texas Limitado Camaradería y era emitido a Certificación REP (REPS Certificado No. 10289) por el PUCT sobre 25 de junio de 2021 a conducta venta minorista eléctrico negocio en el completo Expresar de Texas bajo el nombre de IronHorse Power Services LLC. Contacto información es situado en el fin de esta documento.

- 1. Disponibilidad de información en español:** Puede solicitar a recibir información de IHPS en español, que incluye: Términos de servicio, "Sus derechos como cliente", facturas y avisos de facturas, avisos de terminación, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente.
- 2. Cambio no autorizado de proveedor de servicios o Slamming:** Cambiar su REP sin su autorización se conoce como "Slamming" y está prohibido por la ley. Si cree que lo cambiaron a IHPS sin su autorización, comuníquese con nuestra línea de Asistencia al cliente al 1-866-316-1549 (sin cargo) para que podamos comenzar una investigación de su queja. Para que IHPS lleve a cabo una investigación sobre el slamming, deberá proporcionar información como su nombre, dirección de servicio, número de teléfono durante el día, dirección de facturación, la fecha en que cree que fue cambiado sin autorización, su REP anterior, su número de cuenta con ese REP, y cuánto tiempo estuvo en servicio con ese REP. Una vez finalizada la investigación, IHPS le notificará los resultados dentro de los cinco (5) días hábiles federales. Además, también puede presentar una queja ante la PUCT, División de Protección al Cliente utilizando los datos de contacto que se incluyen a continuación. Si elige presentar una queja ante la PUCT, será devuelto a su REP anterior dentro de los tres (3) días posteriores a la recepción de la queja por parte de IHPS de la PUCT. Si la Comisión determina que un cambio no fue autorizado, IHPS pagará dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su solicitud, todos los costos asociados con su regreso a su REP original; pagar a su REP original, dentro de los 30 días de su solicitud, la cantidad que habría recibido si no hubiera ocurrido el cambio no autorizado; y cancelar todos los cargos impagos.
- 3. Cargos no autorizados o abarrotamiento:** La inclusión de cargos en su factura de servicio eléctrico por un producto o servicio que no autorizó se conoce como · Abarrotar ·. Abarrotar está prohibido por ley. Si cree que hay un cargo no autorizado en su factura, llámenos de inmediato y solicite una investigación del cargo en disputa. No cancelaremos su servicio, desconectaremos su servicio ni presentaremos un informe crediticio desfavorable porque haya disputado o se haya negado a pagar un cargo no autorizado. Investigaremos el asunto de inmediato y completaremos la investigación a más tardar cuarenta y cinco (45) días después de que envíe su consulta al cargo en disputa. Si llegamos a la conclusión de que no ha autorizado el cargo en disputa, eliminaremos el cargo de su factura y le reembolsaremos cualquier pago anterior relacionado con el cargo no autorizado. Si llegamos a la conclusión de que usted autorizó el cargo en disputa, le proporcionaremos la documentación y las pruebas en las que basamos nuestra conclusión. Si no está satisfecho con los resultados alcanzados por nuestra investigación, puede presentar una queja informal ante la PUCT.
- 4. Opciones de facturación y planes de pago:** Si no puede pagar a tiempo, llame a IHPS de inmediato. Podemos permitirle pagar una factura pendiente después de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Si se le ha facturado menos de \$ 50 o más o si su factura se vence durante una emergencia climática extrema, IHPS ofrecerá un plan de pago o un arreglo de pago alternativo. IHPS ofrece varios planes de pago convenientes para ayudarlo a administrar sus facturas de electricidad. Los planes de pago pueden requerir un pago inicial o un historial de pagos positivo para iniciarse. Comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente al 1-866-316-1549 (número gratuito) para obtener más detalles sobre el programa de asistencia para el pago de facturas, el plan de pago del presupuesto, los arreglos de pago o los planes de pago diferido.
- 5. Clientes de cuidados intensivos y enfermedades crónicas:** Su médico tratante puede solicitar en su nombre convertirse en un "Cliente residencial de cuidados críticos" o un "Cliente residencial de cuidados crónicos" si cree que califica para esta designación. Puede obtener una copia de la solicitud en inglés o español utilizando los siguientes enlaces, ([www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf](http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf)) o ([www.puc.texas.gov/industry/electric/formularios/critic/ccform\\_spanish.pdf](http://www.puc.texas.gov/industry/electric/formularios/critic/ccform_spanish.pdf)). Después de completar y enviar el formulario a su TDSP, el proceso de evaluación y calificación no debe demorar más de un mes a partir de la fecha en que el TDSP recibe el Formulario de elegibilidad para cuidados críticos. El TDSP le notificará su determinación. Si califica, la calificación es válida por dos años si se designa como cliente de cuidados críticos, un año si se designa como cliente con condición crónica con una condición de por vida, o noventa días si se designa como cliente con condición crónica sin una condición de por vida. La calificación no exime usted de la obligación de pagar sus servicios eléctricos; sin embargo, un cliente residencial de cuidados intensivos puede calificar para el aplazamiento de la desconexión.

## SU DERECHO COMO CLIENTE

**6. Asistencia financiera y energética:** Los programas de asistencia energética están disponibles para los Clientes enfrentando dificultades financieras severas y temporalmente pueden no poder pagar sus facturas. Los clientes calificados son elegibles para descuentos en las tarifas, programas de eficiencia energética u otras formas de asistencia financiera de agencias estatales y federales. Un cliente que recibe cupones de alimentos, Medicaid o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas ("TDHS") puede calificar automáticamente para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa LITE-UP Texas. Los clientes que no reciben estos beneficios, pero cuyos ingresos familiares no superan el 150% de las pautas federales de pobreza también pueden calificar para el descuento. Para obtener más información, puede comunicarse con LITE UP Texas sin cargo al (866) 4-LITE-UP o (866) 454-8387.

**7. Cancelación de los términos de servicio:** Como cliente de electricidad residencial o comercial pequeño (que tiene una demanda máxima agregada mensual para todos los ESHD enumerados en el Acuerdo de menos de 50kW) en el estado de Texas, tiene derecho a cancelar su acuerdo de Términos de servicio para el servicio eléctrico sin penalización o tarifa de cualquier tipo, por un período de tres (3) días hábiles federales después de haber recibido nuestros Términos de servicio. Declaración "Sus derechos como cliente". "Etiqueta de Datos de Electricidad", y acepta nuestra oferta de servicio eléctrico. Puede cancelar su servicio llamando o enviando un correo electrónico a IHPS utilizando los datos de contacto que se incluyen a continuación. También puede rescindir su contrato con IHPS sin penalización en caso de que se mude a otra ubicación y proporcione pruebas razonables según se especifica en los Términos de servicio; las condiciones del mercado cambian y el acuerdo permite a IHPS rescindir el acuerdo sin penalización en respuesta a las condiciones cambiantes del mercado o; IHPS le notifica de un cambio sustancial en los términos y condiciones de servicio según lo estipulado en el Acuerdo.

**8. Terminación del servicio:** En el Acuerdo de servicio de IHPS, incluimos nuestros procedimientos de terminación y participaremos en cumplimiento total de las reglas de la PUCT sobre aviso de terminación. Si el pago de su factura de electricidad no se recibe antes de la fecha de vencimiento que figura en su factura, IHPS puede desconectar su servicio, rescindir su contrato o transferir su servicio al REP afiliado en su área. Si realiza arreglos de pago satisfactorios antes de la fecha de terminación, IHPS continuará prestándole servicios según los términos y condiciones existentes que estaban en vigor antes de la emisión de un aviso de terminación.

**9. Desconexión del servicio:** La PUCT lo ha proporcionado bajo ciertas circunstancias (como situaciones de líneas eléctricas inseguras, robo o fraude), IHPS puede autorizar a su TDSP a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. IHPS puede solicitar la desconexión de su servicio eléctrico, después del aviso adecuado y no antes del primer día después de la fecha de desconexión en el aviso, por cualquiera de las siguientes razones enumeradas: No pagar una factura adeuda a IHPS o hacer un pago diferido. arreglo por la fecha de desconexión;

incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido celebrado con IHPS; usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o las operaciones de equipo no estándar; falta de pago de un depósito requerido, o; incumplimiento del garante en el pago del monto garantizado cuando IHPS tiene un acuerdo escrito, firmado por

el fiador, que permite la desconexión del servicio del fiador. Antes de desconectar su servicio, IHPS le proporcionará un Aviso de desconexión. Este aviso se le enviará por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión será 10 días a partir de la fecha en que se emita el aviso y no caerá en un feriado o fin de semana o el día anterior, a menos que haya personal disponible para recibir pagos y se pueda reconectar el servicio. Además, IHPS no desconectará su servicio eléctrico: si recibimos una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía enviará el pago suficiente a su cuenta; por falta de pago durante una emergencia climática extrema; falta de pago de los cargos derivados de una facturación insuficiente, excepto el robo del servicio, falta de pago de los cargos subfacturados que ocurrieron durante más de seis (6) meses; falta de pago de los cargos en disputa hasta que su Proveedor Minorista de Electricidad o la Comisión de Servicios Públicos de Texas hayan tomado una determinación sobre la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de la determinación meses antes de la facturación actual; o no pagar una factura estimada que no sea una factura emitida de conformidad con un plan de lectura de medidor aprobado, a menos que el TDSP no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control.

**10. Disponibilidad del proveedor de último recurso ("POLA"):** Un REP no puede abandonar a clientes eléctricos en un área de servicio sin la aprobación de la PUCT, y un REP que abandona el mercado eléctrico debe dar a sus clientes un aviso por escrito con treinta (30) días de anticipación de su intención de hacerlo. Tan pronto como reciba la notificación, se le permite comprar otro REP sin penalización. Si su REP deja de brindar servicio eléctrico, no se quedará sin energía. Si no elige un nuevo REP durante el período de 30 días o su contrato no es adquirido por otro REP, su servicio se cambiará automáticamente al POLA en su área de servicio. El POLA ofrecerá una tarifa regulada que puede ser más alta que el precio que pagó anteriormente por el servicio eléctrico. La POLA también está obligada a ofrecer los mismos descuentos para clientes de bajos ingresos que otros REPS. La información sobre POLA y otros REP se puede obtener de la PUCT o la POLA. Puede llamar al 1-856-PWR-4-TEX o visitar: [www.powertochoose.org](http://www.powertochoose.org) para obtener más información sobre el POLA predeterminado en su área.

**11. Reconexión del servicio:** Si su REP ha desconectado su servicio por falta de pago, su REP, una vez que haya corregido satisfactoriamente las razones de la desconexión, notificará a su TDU para que vuelva a conectar su servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, luego de la corrección satisfactoria de los motivos de la desconexión, notificaremos a su TDSP para que vuelva a conectar su servicio.

**12. Derechos de privacidad:** Todos los REP, incluido IHPS, tiene prohibido por ley divulgar o poner a la venta cualquier información de propiedad del cliente. Su información se compartirá

con otros REP o agentes del cliente solo con su consentimiento. Esta prohibición no se aplicará a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias como lo requiere la ley, que incluye la divulgación de su información a la PUCT, un agente de IHPS, agencias de informes crediticios, agencias de aplicación de la ley, la Oficina del Asesor de Servicios Públicos y el local.

## SU DERECHO COMO CLIENTE

Proveedor de servicios de transmisión y distribución ([www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf](http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf)).

**13. Lista de no llamar:** Los texanos pueden registrar un número de teléfono en la "Lista de No Llamar" que está disponible para los clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing. Si elige agregar su nombre a esta lista, los REP tienen prohibido llamarlo para comercializar sus servicios. Hay un cargo de registro de \$ 2.25 por cada número residencial o inalámbrico incluido en la "Lista de llamadas sin llamadas eléctricas" a menos que se registre en línea. Su nombre permanecerá en las "Listas de no llamar" durante tres (3) años o hasta que solicite afirmativamente la eliminación de la lista, lo que ocurra primero. Puede registrarse para la "Lista de No Llamar" de tres maneras: en línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), llame gratis al 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-89-6225), o escriba a Texas No Call, PO Box 313, E. Walpole, MA 02032. Los telemarketers pueden contactar a los clientes con los que tienen una relación comercial establecida; si el cliente solicita contactar o cobrar una deuda.

**14. Prueba del medidor:** Como cliente de electricidad en el estado de Texas, tiene derecho a solicitar una prueba del medidor una vez cada cuatro (4) años sin costo alguno para usted. Si solicita pruebas de medidor adicionales dentro de los cuatro (4) años, y una prueba de medidor es aceptable según los estándares aprobados por la PUCT, entonces se le puede cobrar una tarifa por

la prueba de medidor adicional de acuerdo con la lista de tarifas aprobada en la tarifa local de TDSP Utility.

**15. Servicios especiales:** Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con problemas de audición y clientes con discapacidades. Si tiene una discapacidad o necesita asociados especiales con respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con IHPS sobre estos servicios especiales.

**dieciséis. Quejas y resoluciones de los clientes:** Proporcionar y mantener la satisfacción y la conveniencia del cliente de alta calidad es la principal prioridad de IHPS. Si usted, como cliente o solicitante de servicio, tiene alguna inquietud o queja sobre el servicio eléctrico o los cargos en su factura, tiene derecho a presentar una queja utilizando la información de contacto a continuación. Para garantizar la calidad de servicio que le corresponde, las quejas enviadas a IHPS pueden hacerse por carta, transmisión por fax, correo electrónico, teléfono o en persona. Su inquietud será investigada y tratada de inmediato dentro de los 21 días posteriores a la recepción. Si no está satisfecho con los resultados de nuestra investigación, tiene derecho a presentar una queja formal o informal ante la PUCT. Al presentar cualquier queja ante la PUCT, incluya su nombre, dirección de facturación y servicio, número de teléfono, nombre de su TDSP, número de cuenta del cliente, detalle de la denuncia, y cualquier otra documentación que sustente la denuncia. La comisión revisará la denuncia y le notificará el resultado de su investigación. Presentar una queja a IHPS no es un requisito para presentar una queja formal o informal a la PUCT.

<b>Información del contacto</b>	
Información de contacto de IHPS:	IronHorse Power Services, LLC PUCT License #
Horario de atención al cliente: de lunes a viernes de 8 am A 5 pm CST 24/7 después de horas a través del servicio de contestador teléfono: 1-866-316-1549 (llamada gratuita) el correo electrónico: <a href="mailto:customerservice@ironhorsepowerservices.com">customerservice@ironhorsepowerservices.com</a> 5430 Alpha Road, Dallas TX 75240 Horas generales de oficina: 8am - 5pm Mon-Fri (CST) Sitio web: <a href="http://www.ironhorsepowerservices.com">www.ironhorsepowerservices.com</a>	TX PUCT licencia #10289
<b>SERVICIO DE EMERGENCIA: En caso de un corte eléctrico, interrupción del servicio u otra emergencia, el Cliente debe comunicarse inmediatamente con la empresa de servicios públicos local, que se enumera a continuación.</b>	
<b>Estado de texas</b>	
<b>ONCOR ELECTRIC DELIVERY</b> 1-88-313-4747 <b>CENTERPOINT ENERGY</b> 1-800-332 -7143 <b>AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL</b> (WTU, CP&L) 1-877-373-4858 <b>TEXAS NEW MEXICO POWER</b> 1-888-8667456	<b>Public Utility Commission of Texas ("PUCT")</b> Oficina de Protección al Cliente, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326 teléfono: (512) 936-7120 or in Texas (lamada gratuita) 1-888-782-8477 TTY (512) 936-7136, and Relay Texas (lamada gratuita) 1-800-735-298 Fax: (512) 936-7003 el correo electrónico: <a href="mailto:customer@puc.state.tx.us">customer@puc.state.tx.us</a> Sitio web: <a href="http://www.puc.state.tx.us">www.puc.state.tx.us</a>