

## Sus Derechos Como Cliente

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 (PUC). Estas reglas se aplican a todos los Proveedores Minoristas de Electricidad (REP) y al Proveedor de Último Recurso (POLR), a menos que el cliente indique lo contrario o renuncie a ello según lo permitido por las reglas de la PUC. Puede ver las reglas de la PUC en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>. La información de contacto se encuentra dentro de este documento.

### OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

**Cambio no autorizado de proveedor de servicio o "Slamming":** Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarle esto dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja ante la PUC en la dirección que se proporciona a continuación. Al recibir una queja presentada ante la PUC, el REP debe responder dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la queja, proporcionando toda la documentación en la que se basó el REP relacionada con la autorización para cambiar, y cualquier acción correctiva tomada hasta la fecha, si corresponde.

Si un REP está sirviendo su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las medidas necesarias para devolverlo a su REP original lo más rápido posible. Su REP original tiene derecho a facturarle al precio revelado en sus términos de servicio y etiqueta de datos de electricidad a partir de: 1) la fecha en que regresa a su REP original, o 2) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la cual que REP tenía la autorización para atenderlo. El REP que lo atendió sin la debida autorización deberá, dentro de los 5 días a partir de la fecha en que se devuelva su servicio a su REP original, reembolsar todos los cargos pagados por el período de tiempo que el REP original finalmente le facturó. Además, el REP que lo atendió sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio al REP de su elección. Por los períodos que el REP no autorizado le atendió y que su REP original no le facturó, el REP que lo atendió sin su autorización puede facturarle, pero a una tarifa que no supere la tarifa que le habría cobrado su REP original.

**Derecho de Rescisión:** Al solicitar un cambio de proveedor de servicios, puede rescindir su contrato con el nuevo REP sin ninguna sanción o tarifa dentro de los 3 días hábiles federales (incluido el sábado) después de recibir su Acuerdo de términos de servicio. Para obtener detalles sobre cómo rescindir su servicio, consulte su Acuerdo de Términos De Servicio. Este derecho de rescisión no se aplica a los solicitantes que solicitan mudarse o a los clientes donde REP transfiere a los clientes al POLR. Si no rescinde su solicitud de servicio dentro de este período de 3 días hábiles federales, será responsable de todos los servicios que se le brinden en la dirección de inscripción. Si no rescinde el contrato dentro de este período de 3 días hábiles federales, conserva el derecho de seleccionar otro REP y puede hacerlo poniéndose en contacto con ese REP, aunque será responsable de los cargos incurridos para cambiar su servicio. Consulte su Acuerdo de términos de servicio para obtener detalles sobre la cancelación o rescisión de su contrato.

### PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

**Cargos No Autorizados o "Cramming":** Antes de que se incluyan nuevos cargos por productos o servicios no relacionados con la energía en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán estos cargos en su factura de electricidad y obtener su consentimiento para aceptarlos. el producto o servicio. Su REP debe proporcionarle un número de teléfono gratuito y una dirección que puede usar para resolver cualquier disputa de facturación o para hacer preguntas sobre su factura. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar dichos cargos y puede presentar una queja ante la PUC. Su REP no buscará cancelar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado ni presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos no pagados en disputa que supuestamente no están autorizados, a menos que la disputa finalmente se resuelva en su contra.

Si se determina que los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días. Si los cargos no se reembolsan o acreditan dentro de los 3 ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUC sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse/acredite. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a facturar ningún cargo que se determine no autorizado.

### PLANES DE PAGO DIFERIDO Y OTROS ARREGLOS DE PAGO

**Si tiene un producto de servicio eléctrico que no sea un producto de servicio eléctrico prepago y no puede pagar su factura a tiempo, puede tener derecho a un acuerdo de pago a corto plazo o un Plan de Pago Diferido:** Si no puede pagar su factura, llámenos inmediatamente. Es posible que le ofrezcamos un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza su próxima factura. Además, puede calificar para un "Plan de Pago Diferido".

PRONTO Power ofrece un plan de Pago Diferido que permite a un cliente residencial pagar un saldo pendiente en cuotas durante un período de tiempo. Para inscribirse en un Plan de Pago Diferido, es posible que le solicitemos un pago inicial del 50% del saldo pendiente en su cuenta y que el

saldo restante se pague en cinco ciclos de facturación. Su servicio puede cancelarse y desconectarse si no cumple con los términos del Plan de Pago Diferido que se le emitió. Puede solicitar un plan de pago diferido para facturas que vencen durante emergencias climáticas extremas, durante desastres declarados por el gobernador según lo indique la Comisión de Servicios Públicos, o si le han facturado menos de \$50 o más.

También puede solicitar un plan de pago diferido para las facturas que vencen en Julio, Agosto o Septiembre (o en Enero o Febrero en ciertas situaciones) y usted: está designado como Cliente residencial De Atención Crítica o de Condición Crónica; o si no puede pagar su factura a tiempo a menos que (1) haya sido desconectado por falta de pago durante los 12 meses anteriores, (2) haya realizado más de dos pagos durante los 12 meses anteriores que fueron devueltos debido a fondos insuficientes disponibles o , (3) ha recibido nuestro servicio por menos de tres meses y no tiene crédito suficiente o un historial satisfactorio de pago del servicio eléctrico de un proveedor minorista de electricidad anterior. Si tiene un Plan de Pago Diferido, su cuenta estará sujeta a una retención de cambio.

**Si tiene un producto eléctrico prepago:** Su REP debe ofrecerle un Plan de Pago Diferido si lo solicita si el saldo de su cuenta prepaga refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia climática extrema. Si se le cobró \$50 o más por un motivo que no sea el robo del servicio, o si se encuentra en un área que ha sido declarada en estado de desastre en la que la PUCT ha ordenado que se ofrezcan Planes de Pago.

**Interruptor de Retención:** Su REP puede aplicar una retención de cambio a su cuenta si celebra ciertos arreglos de pago o si hay evidencia de que su medidor ha sido alterado. Una suspensión de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que pague el saldo diferido total. La suspensión del cambio se eliminará después de que se pague su saldo diferido. Si bien se aplica una retención de interruptor, si lo desconectan por no pagar, deberá pagarnos para que se le restablezca la electricidad.

**Si tiene un producto de servicio eléctrico que no sea un producto de servicio eléctrico prepago, es posible que tenga derecho a recibir un plan de pago nivelado o promedio:** PRONTO Power ofrece un plan de facturación promedio. Con este plan, su pago mensual se basará en el uso histórico asociado con su cuenta. El monto de su pago mensual puede ajustarse trimestralmente según su uso real. Le notificaremos cualquier cambio en el monto promedio de su pago. Conciliaremos su cuenta al menos una vez al año y podemos cargar o acreditar su cuenta en función de cualquier diferencia entre los cargos de uso reales y los pagos recibidos según el plan de facturación promedio. Este programa está disponible para cualquier cliente que actualmente no esté atrasado en el pago a PRONTO Power. Si, en el momento de la inscripción en nuestro plan de facturación promedio, está en mora, su cuenta estará sujeta a una retención de cambio. Si bien se aplica una retención de interruptor, si lo desconectan por no pagar, deberá pagarnos para que se le restablezca la electricidad. En el caso de que se cancelen o finalicen los Términos de servicio o se desconecte su servicio eléctrico, la opción de facturación promedio o de nivel no afecta su obligación de pagar por todo el uso real.

**Asistencia Financiera y Energética:** Un cliente de electricidad que recibe cupones de alimentos, Medicaid, TANF o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) o que tiene un ingreso familiar que no supera el 125% de las pautas federales de pobreza puede calificar para asistencia de energía del Departamento de Servicios Humanos de Texas. Vivienda y Asuntos Comunitarios (TDHCA). Los clientes que actualmente no reciben estos beneficios pero que tienen un ingreso familiar que no supera el 125 % de las pautas federales de pobreza pueden solicitar el descuento.

**Lectura y Prueba de Medidores:** Comuníquese con su REP para obtener información sobre cómo leer su medidor. Tiene derecho a solicitar una prueba del medidor. Su REP puede hacer esta solicitud a su Utilidad de distribución de transmisión (TDU) en su nombre. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor a la tarifa aprobada para su TDU. El TDU o el REP le informarán sobre el resultado de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si corresponde, la fecha de retiro del medidor.

## DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

**Desconexión del Servicio:** Si no paga su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento, su REP puede solicitar que la TDU desconecte su servicio eléctrico. Para los clientes del servicio eléctrico pospago, antes de desconectar su servicio, su REP debe proporcionarle un Aviso de Desconexión por escrito. La fecha de desconexión debe ser de 10 días a partir de la fecha del aviso emitido y no puede caer en un feriado o fin de semana (o el día siguiente) a menos que el personal del REP esté disponible para recibir pagos y el servicio pueda ser reconectado. Sin embargo, si tiene una designación de Cliente residencial de atención crítica o condición crónica, usted y cualquier contacto secundario que figure en el formulario de solicitud aprobado por la PUCT recibirán un aviso por escrito de la intención del REP de desconectar el servicio a más tardar 21 días antes de la fecha en que el servicio será desconectado.

No se requiere un Aviso de Desconexión por escrito para los clientes con productos de servicio eléctrico prepago. Los clientes del servicio eléctrico prepago recibirán una advertencia de saldo bajo entre al menos 1 día y no más de 7 días antes de que se estime que el saldo actual de la cuenta es inferior al saldo de desconexión y está sujeto a desconexión. Además de no mantener un saldo de crédito prepago positivo, un REP puede desconectar a un cliente de servicio eléctrico prepago por no cumplir con los términos de un arreglo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con el REP. La desconexión no puede caer en un día de fin de semana o día festivo a menos que estén disponibles los mecanismos especificados utilizados para tomar pagos.

La PUC ha dispuesto que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras) cualquier REP, incluido el POLR, puede autorizar a su TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. 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:

- cuando exista una condición peligrosa conocida durante el tiempo que exista la condición;

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

Además, se le puede permitir a su REP solicitar que se desconecte su servicio eléctrico por cualquiera de las razones enumeradas a continuación:

- falta de pago de una factura adeudada al REP o de hacer un arreglo de pago diferido para la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión;
- el incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con el REP;
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipo no estándar;
- falta de pago de un depósito requerido por el REP; o
- falta de pago de un garante del monto garantizado cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Su REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la propiedad si ese ocupante no es del mismo hogar
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago de cargos subfacturados que ocurrieron durante más de 6 meses (excepto robo de servicio);
- falta de pago de los cargos en disputa hasta que su REP o la PUC determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
- la falta de pago de los cargos que surjan de una facturación insuficiente debido a cualquier medidor defectuoso, a menos que el medidor haya sido manipulado o que dichos cargos de facturación insuficiente se deban conforme a la regla 25.126 de la PUC relacionada con los Ajustes Debido a Medidores que No Cumplen Con Los Requisitos y la Manipulación Del Medidor En Un Área Donde el Cliente Elige ha sido introducido (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>); o
- falta de pago de una factura estimada que no sea una factura presentada conforme a un plan de lectura de medidor aprobado, a menos que la factura se base en una lectura de medidor estimada realizada por el TDU.

Además, su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico:

- si el REP recibe una notificación antes de la fecha de vencimiento final indicada en el aviso de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía enviará un pago suficiente a su cuenta; y ha pagado o ha hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía;
- por falta de pago durante una emergencia climática extrema, y previa solicitud, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia; o por falta de pago si usted es un Cliente Residencial de Cuidados Intensivos en una unidad de vivienda permanente con medidor individual e informa al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que la desconexión del servicio hará que alguna persona en esa residencia se convierta en gravemente enfermo o más gravemente enfermo. Sin embargo, para obtener esta exención, debe completar todo lo siguiente antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que incluye: entrar en un plan de pago diferido con su REP y hacer que el médico tratante de la persona enferma se comunique con el REP y envíe una declaración por escrito confirmando que el cliente es un Cliente Residencial de Cuidado Crítico. Esta exención de desconexión de un Cliente Residencial de Cuidados Críticos tendrá una vigencia de 63 días y podrá solicitarse nuevamente luego de que hayan vencido los 63 días y se haya cumplido con el plan de pago diferido.

**Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso:** Si se le notifica que está sujeto a la terminación o desconexión de su servicio eléctrico, puede buscar para obtener servicios de otro REP o POLR. Tiene la opción de solicitar el servicio de POLR, que ofrece un paquete de servicio minorista estándar. La información sobre el POLR y otros REP se puede obtener de la PUC o del POLR.

**Restauración del Servicio:** Si su REP ha desconectado su servicio por falta de pago, debe, antes de restablecer el servicio, pagar todos los montos adeudados al REP y restablecer el crédito, incluido el pago de cualquier depósito aplicable. Tras el pago de todos los montos adeudados y el restablecimiento del crédito, su REP o el POLR le notificarán a su TDU para que vuelva a conectar su servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que le demuestre a su REP o al POLR que ha corregido la situación peligrosa.

## Procedimientos de la TDU para Implementar la Desconexión de Carga Involuntaria

**Desconexión de carga iniciada por ERCOT:** El Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT) administra el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de clientes de Texas y debe garantizar que el suministro de electricidad sea suficiente para satisfacer la demanda de los clientes (también llamada carga) en todo momento. Cuando no hay suficiente electricidad disponible para satisfacer la demanda y ERCOT ha utilizado todas las demás soluciones disponibles, ERCOT indicará a las TDU que reduzcan la energía en el sistema para evitar apagones descontrolados. Esta reducción sistemática de potencia se conoce como un evento de "Desconexión de Carga Involuntaria". Durante estos eventos, los clientes pueden quedarse sin electricidad durante períodos variables de tiempo hasta que ERCOT pueda restablecer el equilibrio del sistema eléctrico. Para obtener más información, visite: <https://powermepronto.com/en/ercot-involuntary-load-shedding>

## DISPUTAS CON SU PROVEEDOR

**Resolución de Quejas:** Por favor comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de los 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su REP debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUC o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Por favor incluya su nombre y número de cuenta, también una explicación de los hechos y la resolución que desea en su queja. Para una queja que involucre una factura en disputa, su REP no puede iniciar actividades de cobranza o actividades de terminación o desconexión o informar la morosidad a una agencia de informes del consumidor con respecto a la parte en disputa de la factura. Sin embargo, después de la notificación correspondiente, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte no disputada de la factura.

### Pronto Power

#### DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PO Box 460485  
Houston, Texas 77056  
Tel Gratuito: 1-888-234-1373  
Fax: 1-888-594-9350  
Correo electrónico: [service@powermepronto.com](mailto:service@powermepronto.com)

### Public Utility Commission of Texas (PUCT)

Customer Protection Division (División de Protección al Cliente)  
PO Box 13326  
Austin, Texas 78711-3326  
Tel: 512-936-7120; Tel Gratuito: 1-888-782-8477  
Fax: 512-936-7003; TTY: 800-735-2988  
Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)  
Sitio Web: [www.puc.state.us](http://www.puc.state.us)

**Informe de Interrupciones:** Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede usar para informar apagones u otras emergencias. Para su referencia, esta información de contacto se proporciona en este folleto.

### CenterPoint Energy, Inc:

Local: 713-207-2222  
Tel Gratuito: 1-800-332-7143  
Órdenes de Servicio: mismo  
24 Horas al día, 7 días a la semana

### Texas-New Mexico Power Co:

Tel Gratuito: 1-88-866-7456  
Órdenes de Servicio: mismo  
24 Horas al día, 7 días a la semana

### Oncor Electric Delivery:

Tel Gratuito: 1-88-313-4747  
Órdenes de Servicio: 1-888-313-6862  
24 Horas al día, 7 días a la semana

### American Electric Power Co. – Texas Central/Texas North:

Tel Gratuito: 1-866-223-8508  
Órdenes de Servicio: 1-877-373-4858  
24 Horas al día, 7 días a la semana

## OTRAS PROTECCIONES

**Lista de No Llamar:** La PUC mantiene una "Lista De No Llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para el servicio eléctrico. Llame sin cargo al 1-866-TXNOCAL(L) o al 1-866-896-6225, o visite el sitio web de la PUC en [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) para suscribirse a la Lista De No Llamar.

**Disponibilidad De Idiomas:** Puede solicitar recibir información de su REP en español o en cualquier idioma en el que se le solicitó inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente. Recibirá este documento Sus Derechos Como Cliente y avisos de desconexión en Inglés y Español o en Inglés y su idioma designado si ha designado un idioma que no sea Español y se le solicitó originalmente en ese idioma.

**Derechos de Privacidad:** Excepto como se describe a continuación, los REP no pueden divulgar su información de cliente patentada a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones de contratos individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias según lo exija la ley, incluida la divulgación a la PUC, un agente de su REP, agencias de informes del consumidor, agencias de aplicación de la ley o su TDU. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicho tercero después de que se le brinde la oportunidad de optar por no compartir su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación de uso histórico anterior a solicitud y autorización de un cliente actual o solicitante de un local. Los clientes industriales y comerciales

pueden comunicarse con su REP o TDU y designar que su uso histórico anterior es sensible a la competencia para evitar la divulgación de esta información.

**Servicios Especiales:** Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con problemas de audición y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene una discapacidad física o necesita asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para consultar sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

**Cliente Residencial de Cuidados Intensivos o Cliente Residencial de Afección Crónica:** Tiene derecho a solicitar la designación como "Cliente Residencial de Atención Crítica" o "Cliente Residencial de Condición Crónica". Sin embargo, dichos clientes no pueden inscribirse en un producto de prepago que utilice un medidor avanzado, ni seguir recibéndolos. Si se nos notifica que ha recibido la designación como "Cliente Residencial de Atención Crítica" o "Cliente Residencial de Condición Crónica" y actualmente está en un producto de prepago de este tipo, trabajaremos con usted para hacer la transición de inmediato a un producto que no sea un producto de prepago de una manera que evite la interrupción del servicio. Si no responde a nuestros esfuerzos para ubicarlo en un producto que no sea de prepago de su elección, lo ubicaremos en un producto mensual ofrecido de manera competitiva. En este caso, se le proporcionará un aviso de la transferencia, así como los Términos de servicio y la Etiqueta de Información Sobre la Electricidad para el nuevo producto.

Un Cliente Residencial de Cuidados Intensivos es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. Un cliente residencial con Afección Crónica es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar a quien un médico le ha diagnosticado una afección médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el deterioro de una función importante de la vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona.

Si lo solicita, su REP le proporcionará un formulario de solicitud aprobado por la PUC, que usted y el médico del paciente deben completar. El médico del paciente debe firmar y devolver electrónicamente el formulario de solicitud a su TDU por fax u otros medios electrónicos. La TDU evaluará el formulario para ver si está completo. El TDU le devolverá los formularios incompletos para que los complete. La TDU podrá verificar la identidad y firma del médico y podrá denegar una solicitud de designación, si determina que la identidad o firma del médico no es auténtica.

La TDU le notificará a usted y a su REP sobre el estado final del proceso de solicitud, incluso si ha sido designado para el estado de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica. La TDU también le notificará la fecha de vencimiento de una designación, si corresponde, y si recibirá un aviso de renovación. Si la TDU no aprueba la solicitud, puede presentar una queja ante la PUC. Si se aprueba, la designación de Cliente Residencial de Cuidados Intensivos es válido por dos años; y la designación de Cliente Residencial de Condición Crónica tiene una validez de 90 días a un año. Su TDU le enviará un formulario de renovación, si corresponde, antes del vencimiento de su designación.

La designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica no libera al cliente de la obligación de pagar al REP o al TDU por los servicios prestados. Sin embargo, se alienta a un Cliente Residencial de Cuidados Intensivos o un Cliente Residencial de Condición Crónica que necesite asistencia de pago a que se comunique con su REP o TDU de inmediato con respecto a las posibles opciones de pago diferido u otra asistencia que pueda ofrecer el REP o TDU.

**Entidades Gubernamentales:** Si usted es una entidad gubernamental según se define en la Ley de Pago Pronta (PPA), TEX. CÓDIGO DE GOBIERNO, Capítulo 2251 (<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), es su responsabilidad informar a su REP de su estado para que se puedan aplicar las protecciones PPA. Si usted es una entidad gubernamental sujeta al PPA, su pago se atrasará según lo dispuesto en el PPA y los intereses sobre un pago atrasado serán calculados por usted de conformidad con los términos del PPA y remitidos a su REP con el pago atrasado. Las disputas de facturación entre una entidad gubernamental, según se define en el PPA, y un agregador o un REP sobre cualquier factura por servicio de agregador o REP, se resolverán según lo dispuesto en el PPA.