



Derechos y responsabilidades de los clientes

2018

Este folleto, que entregamos una vez al año, resume nuestras políticas, opciones de suministro de energía y sus derechos en virtud de las reglas de la Comisión de Servicios Públicos (*Public Service Commission*, PSC) y de las reglas de la Ley sobre Prácticas Justas referentes a Energía Residencial (*Home Energy Fair Practices Act*, HEFPA) (Título 16 de los Códigos, Reglas y Regulaciones de Nueva York, Partes 11 y 12) basadas en el Derecho Público del estado de Nueva York. Tómese su tiempo para leerlo y guárdelo para consultarlo en el futuro.

Su servicio residencial

Un cliente residencial es una persona que recibe servicio en una vivienda para su propio uso residencial o para el uso residencial de otra persona.

Elección de la tarifa más favorable

Es su responsabilidad elegir la clasificación tarifaria más favorable para su cuenta. Si lo solicita, podemos revisar su consumo de energía y ayudarlo a determinar qué clasificación tarifaria puede ser la mejor para usted. En línea en rge.com o personalmente en cualquiera de nuestras oficinas puede obtener nuestros resúmenes tarifarios y aranceles.

Tenga en cuenta lo siguiente: La HEFPA establece que los servicios públicos del estado de Nueva York deben brindar determinadas protecciones al consumidor y seguir procedimientos específicos antes de interrumpir el servicio público a los clientes que se retrasan en el pago de sus facturas. Según la HEFPA, los proveedores (también denominados compañías de servicios de energía o "ESCO") deben ofrecer las mismas protecciones al consumidor antes de interrumpir el servicio de suministro de un cliente por falta de pago. Si usted adquiere un suministro de energía de una ESCO, debería comunicarse con esta para obtener más información sobre las protecciones establecidas por la HEFPA.

Cierre de su cuenta de RG&E

Si desea cerrar su cuenta de RG&E y que se desconecte el servicio porque se muda a otro lugar, comuníquese con nosotros en línea en rge.com o por teléfono y programe la desconexión por adelantado. Una vez obtenidas las lecturas finales del medidor, nuestro sistema de facturación interrumpirá automáticamente su opción de suministro de energía, lo que incluye finalizar su inscripción en la ESCO y enviarle una factura final. Si tiene servicio de una ESCO, comuníquese con esta para determinar si le cobrarán alguna tarifa por terminar su acuerdo de suministro.

Acceso al medidor

Es importante que nosotros tengamos acceso a nuestro medidor para tomar lecturas (y así emitirle una factura basada en su consumo real de energía) y realizar inspecciones y mantenimiento.

- Si no podemos leer el medidor durante seis meses o tres períodos de facturación de facturas estimadas, lo que sea mayor, le enviaremos una notificación por "falta de acceso" o nos comunicaremos con usted para solicitarle que disponga el acceso al medidor o que nos dé una lectura.
 - Dar su propia lectura es fácil y le permite asegurarse de que la factura se base en el consumo real de energía. Para obtener más información, visite rge.com.

- Si no podemos obtener acceso, posiblemente se le apliquen cargos especiales.
- Si no se ha tomado lectura del medidor en ocho meses consecutivos o cuatro períodos de facturación, lo que sea mayor, usted o el propietario del edificio donde vive posiblemente deban pagar un cargo de USD 25 en la próxima factura y en todas las facturas subsiguientes hasta que podamos acceder al medidor.

Medidores internos: si no estará en casa en la fecha programada para la lectura del medidor:

- Infórmenos con anticipación comunicándose con nosotros en rge.com o llamando al 1.800.743.2110 con instrucciones de acceso especial a su propiedad, por ejemplo, informarnos dónde hay una llave. La persona a cargo de leer el medidor utilizará estas instrucciones para acceder al medidor. No ingresaremos a su propiedad si no hay un adulto presente, a menos que se trate de una emergencia o hasta que nos dé permiso para hacerlo. Si el acceso al medidor de su casa no está bajo su control, solicite al propietario del edificio que deje entrar a la persona a cargo de leer el medidor.
- Si no puede hacer los arreglos para el acceso especial, considere proporcionar su propia lectura. Para obtener más información, visite rge.com.

Para su protección, cada empleado de RG&E lleva una credencial de identificación con fotografía. Siempre solicite ver esta credencial antes de permitirle el ingreso a su vivienda. Antes de entrar en su casa, tocamos la puerta y anunciamos nuestra presencia.

Según establecen las normas de seguridad del estado de Nueva York con respecto al gas, debemos realizar inspecciones periódicas de los medidores de gas internos. La inspección incluye un cuestionario sobre fugas de gas y la inspección para detectar si hay corrosión que pueda provocar fugas. Es importante que podamos acceder al medidor para realizar estas inspecciones a fin de garantizar el máximo nivel de seguridad pública y verificar en qué estado se encuentran el medidor y las tuberías del servicio.

- Normalmente intentaremos realizar estas inspecciones al obtener la lectura del medidor o durante otras actividades programadas.
 - Si no podemos acceder al medidor y realizar las inspecciones, le enviaremos una notificación por "falta de acceso" o nos comunicaremos con usted para solicitarle que disponga el acceso al medidor.
- Si no podemos obtener acceso, posiblemente se le apliquen cargos especiales

Facturación y pago

Facturación

Nosotros emitimos una factura mensual que se basa en la lectura real o estimada del medidor según la cantidad de energía consumida. Al preparar una factura estimada, el principal factor que tenemos en cuenta es el consumo anterior de energía.

Cuando enviamos una factura basada en el consumo estimado de energía, esto se marca claramente en la tabla de lecturas del medidor. El procedimiento utilizado para estimar la factura está autorizado por la PSC.

Si prefiere, en los meses que no tomamos la lectura nosotros usted puede darnos su lectura del medidor. Para que le recordemos cuándo debe tomar la lectura, le ofrecemos un servicio de recordatorio de lectura del medidor para el cliente. Para obtener más información, visite rge.com.

Cargos por servicio de pago y facturación

Estos cargos son el costo de producir y enviarle (en formato electrónico o impreso) una factura y de procesar los pagos. RG&E no cobrará este cargo a los clientes que tengan un proveedor de energía (también denominado compañía de servicios de energía o "ESCO") que no sea RG&E si los cargos por el suministro de la ESCO aparecen en la factura de RG&E. Los cargos por servicio de pago y facturación aparecen en la sección de cargos varios ("Miscellaneous Charges") de la factura.

Opciones para el pago de la factura

Le ofrecemos varias formas para pagar su factura*:

- Recibir y pagar la factura de RG&E en línea a través del servicio de facturación electrónica eBill de RG&E en rge.com o mediante su propio proveedor de facturación en línea.
- Usar **AutoPay** (transferencia de fondos electrónica). Con **AutoPay**, deduciremos automáticamente el pago de su cuenta corriente en la fecha que se indica en la factura (aproximadamente 23 días después de haberle enviado la factura por correo cada mes). Para registrarse, visite rge.com o complete el formulario en la parte de atrás del talón de pago de la factura.
- Efectuar un solo pago electrónico a través del servicio **ePayment** de RG&E en rge.com o llamándonos al **1.800.295.7323** (y continuar recibiendo las facturas impresas). Olvidarse de las facturas impresas y la preocupación de pagarlas combinando **AutoPay** con **eBill**, nuestro servicio de facturación en línea.
- **Enviar por correo** su pago.
- Utilizar los **quioscos de autoservicio** disponibles en nuestras oficinas. Aceptan transacciones con dinero en efectivo, tarjetas de crédito y cheques.
- Acercarse a uno de nuestros **agentes de pago** autorizados (cerca de 1100 supermercados u otros negocios), y cualquier Walmart y K-Mart del país, para que envíen el pago a su cuenta de RG&E el siguiente día hábil. Para localizar el agente de pago más cercano, visite rge.com.
- Depositar el pago en el **buzón** de una de nuestras oficinas.
- Realizar un pago con tarjeta de crédito en línea o por teléfono.
- Pagar con una **tarjeta de obsequio de RG&E**, que se puede adquirir en una de nuestras oficinas o en rge.com.

* Por pagos con cheque con fondos insuficientes y por pagos que tengan información bancaria incorrecta se aplicarán cargos por devolución.

- **¿Debe pagar de inmediato? Haga un pago electrónico por teléfono.** Para que el envío y el procesamiento del pago sean lo más rápidos posible, efectúe un pago con cheque electrónico en cualquier momento

utilizando el servicio **ePayment**, llamando a nuestra línea de autoservicio al **1.800.295.7323**.

Fecha de vencimiento para el pago: el pago debe efectuarse cuando usted recibe la factura. Los cargos por pago fuera de término son 1,5 % por mes (18 % por año). Si paga por correo, en línea o en un agente de pago autorizado, puede evitar un cargo por pago fuera de término haciendo que RG&E reciba su pago hasta la fecha que figura en el talón de pago de la página 1 de su factura.

Facturación económica: distribuya los costos de la energía equitativamente en doce meses. Aunque no podrá ahorrar en costos, sabrá cuál es el importe de pago por adelantado. Revisaremos su cuenta cada tres meses y, si fuera necesario, ajustaremos su pago mensual según el consumo reciente y los precios de la energía. Combine la opción de Facturación económica con el sistema de pago automático **AutoPay** para distribuir los costos de la energía en doce meses y nunca omitir un pago. Para obtener más información o para inscribirse, visite rge.com. Los clientes pueden optar por salirse de la Facturación económica si están atrasados con los pagos y de **AutoPay** si tienen fondos insuficientes.

Si desea recibir un reembolso por exceso de crédito al final del año de Facturación económica, en lugar de tener crédito en la factura, comuníquese con nosotros al **1.800.743.2110**.

Depósitos

RG&E les exigirá un depósito a los clientes nuevos que soliciten el servicio por menos de un año (a corto plazo o estacional) o que deben presentar constancia de identidad y no la tienen. Exigiremos que el depósito se pague en su totalidad antes de conectar el servicio. Los siguientes clientes estarán exentos del depósito:

- Clientes que reciben asistencia pública.
- Clientes que reciben Seguridad de Ingreso Suplementario u otros pagos estatales.
- Clientes que tienen 62 años de edad o más y a los que **no** se les haya desconectado el servicio por falta de pago en los últimos seis meses.

En el caso de los clientes del servicio de electricidad o de gas natural cuyo consumo sea mayor durante las temporadas de calefacción o refrigeración, el depósito será el doble de la factura mensual promedio estimada durante dichas temporadas.

Los depósitos que deben pagar los clientes actuales pueden efectuarse en su totalidad dentro de los veinte días de nuestra solicitud o en cuotas durante hasta doce meses. A los clientes que pagan las facturas en su totalidad y puntualmente durante un año se les reembolsa el depósito. En caso de estar en quiebra, deberá pagar un depósito, conforme a la Ley Federal de Quiebras.

Arreglos de pago

Si tiene problemas para pagar la factura de RG&E, no espere, llámenos al 1.877.266.3492. Juntos podemos buscar una solución, incluso un posible acuerdo de pago.

En un acuerdo de pago se especificará una cuota inicial del 15 % del importe adeudado o la mitad de su factura mensual promedio, lo que sea mayor. Cada mes deberá pagar un décimo del saldo o la mitad de la factura mensual promedio, lo que sea mayor. Esto es aparte de sus cargos actuales.

Si no puede cumplir con los términos de este acuerdo, llámenos al **1.877.266.3492**. Trabajaremos con usted a fin de determinar si es elegible para un acuerdo de pago alternativo. Al celebrar este acuerdo, solicitaremos documentación de sus circunstancias financieras. Los pagos pueden ser de tan solo USD 10 por mes más los cargos actuales.

Terminación del servicio por falta de pago

Lo último que queremos hacer es cancelarle el servicio de electricidad o de gas natural. Antes de cancelar su servicio de RG&E por falta de pago, haremos lo posible por ayudarlo a encontrar la forma de que pague la factura de RG&E. Le recomendaremos agencias que podrían ayudarlo. Si tiene problemas para pagar la factura de RG&E, llámenos al **1.877.266.3492**.

Antes de cancelar su servicio por falta de pago, le enviaremos una notificación de cancelación definitiva. No enviamos una notificación de cancelación definitiva hasta que la factura está vencida.

Si actualmente no tiene un acuerdo de pago, le enviaremos uno al menos diez días antes de la fecha de cancelación que figura en la notificación de cancelación definitiva. Si no ha hecho un acuerdo de pago con nosotros o si no está al día con el acuerdo de pago actual, tenemos derecho a desconectarle el servicio de electricidad o de gas natural.

Solo podemos cancelar el servicio entre las 8 a. m. y las 4 p. m., de lunes a jueves. No cancelaremos el servicio un día en que nuestras oficinas o las oficinas de la PSC estén cerradas, o un día antes de un feriado, o en día feriado, o durante un período de dos semanas que incluye Navidad y Año Nuevo.

Si su servicio se ha cancelado y usted no puede llegar a un acuerdo con nuestro representante para que se lo reconecten, puede hablar con un supervisor. Si aún así no está conforme, puede llamar al área de Apelaciones de clientes de RG&E al **1.800.743.1150**. Si no es posible llegar a un acuerdo, puede llamar a la línea directa de emergencias de la PSC al **1.800.342.3355**, los días de semana entre las 7:30 a. m. y las 7:30 p. m.

Servicios especiales

Protecciones contra clima frío

(En vigencia entre el 1.º de noviembre y el 15 de abril) El servicio relacionado con la calefacción es vital para mantener la comodidad y la seguridad durante los meses del invierno. Usted tiene servicio relacionado con la calefacción si RG&E suministra electricidad o gas natural utilizados para calentar su vivienda o si RG&E suministra electricidad necesaria para hacer funcionar el sistema principal de calefacción. En cualquiera de estos casos, no cancelaremos el servicio de electricidad o de gas natural entre el 1.º de noviembre y el 15 de abril a menos que hayamos insistido en comunicarnos personalmente con usted o con un adulto del hogar y hayamos determinado que, en caso de cancelar el servicio, no habría ningún problema grave para la salud o la seguridad.

Cancelación del servicio durante los meses de frío (en vigencia entre el 1.º de noviembre y el 15 de abril) Intentaremos comunicarnos con usted con respecto a los acuerdos de pago al menos 72 horas antes de cancelar el servicio de RG&E. Si nuestros intentos por comunicarnos con usted por teléfono durante el horario diurno y el nocturno no surten efecto, enviaremos un representante a su domicilio. Si no podemos comunicarnos con usted, el servicio se cancelará. Si, después de haberlo encontrado, vemos que la cancelación del servicio podría provocar un daño importante, solicitaremos al Departamento de Servicios Sociales (*Department of Social Services, DSS*) que analice el tema. Continuaremos prestándole el servicio mientras el DSS revisa su situación.

Si vive en una vivienda múltiple, donde el medidor corresponde a más de una unidad, no cancelaremos el servicio relacionado con la calefacción sin antes enviarle una notificación por escrito con no menos de 30 días de anticipación durante la temporada invernal de calefacción (18 días de anticipación durante el resto del año). Si se determina que un inquilino tiene un problema de salud que podría empeorar en caso de cancelarle el servicio relacionado con la calefacción, continuaremos prestándole servicio y lo remitiremos al DSS.

Si tiene preguntas sobre las protecciones anteriores, llámenos al **1.877.266.3492**.

Desconexión del servicio por condiciones inseguras Podremos desconectar el servicio en cualquier momento que se descubra un problema grave de seguridad o de tipo técnico. Después de resolver el problema, conectaremos el servicio a la brevedad posible.

Protecciones en caso de dificultad

Cuando se encuentre en una dificultad que amenace su salud o su seguridad, podremos remitirlo al DSS y a otros recursos y servicios. Para asegurarnos de que reciba todas las protecciones disponibles para usted, envíe el formulario que se encuentra al pie de la página 6.

Emergencia médica: si usted o un miembro de su familia tienen una afección grave y reciben una notificación de cancelación definitiva, continuaremos prestando el servicio de electricidad o de gas natural durante 30 días cuando nos presente un **certificado médico de su médico o de la junta médica local**. Para renovar el certificado y continuar prestándole servicio después de concluidos los 30 días, solicite al médico o a la junta médica local que justifique por escrito por qué todavía necesita el servicio. Deberá hacerlo en su propio papel de carta e **incluir el número de identificación médica**. Mientras pueda documentar que no está en condiciones de efectuar un pago, no cancelaremos su servicio durante la emergencia médica. Sin embargo, **igualmente deberá pagar las facturas de RG&E**.

Programa de atención de emergencia para clientes: si necesita el servicio de RG&E para hacer funcionar un equipo de soporte vital, es su responsabilidad notificarnos al respecto. Por ser un cliente que requiere soporte vital, rotularemos su medidor, pondremos un código a su cuenta y haremos lo posible por comunicarnos con usted durante una interrupción prolongada del servicio. También es su responsabilidad contar con un plan de emergencia vigente para las primeras 24 horas de interrupción de energía y comunicarse con el departamento de bomberos, el escuadrón de rescate o el proveedor del equipo para informarles sobre sus posibles necesidades de emergencia. Asimismo, podría hacer arreglos para ser hospedado en casa de familiares o amigos en caso de emergencia.

Programa de identificación especial: si todos en su familia (incluido usted) son ciegos o discapacitados, tienen 18 años de edad o menos, o tienen como mínimo 62 años de edad o más, intentaremos comunicarnos con usted por teléfono o personalmente al menos 72 horas antes de cancelar el servicio para establecer un acuerdo de pago.

Si no podemos llegar a un acuerdo de pago, notificaremos al DSS y continuaremos prestando el servicio de electricidad o de gas natural mientras el DSS revisa su situación. Si el servicio se ha cancelado, intentaremos comunicarnos con usted nuevamente en el plazo de diez días para ofrecerle un plan a fin de reconectar el servicio.

Servicio de notificación a través de un tercero: si las circunstancias hacen que sea difícil para usted seguir su cuenta de RG&E, puede designar a un amigo, un familiar o una agencia para que reciba una notificación de nosotros cuando el servicio esté en riesgo de ser cancelado. La persona o la agencia no es responsable de pagar su factura, pero puede ayudarle a asegurarse de evitar la interrupción.

Si tiene problemas para pagar la factura de RG&E, no espere, comuníquese con nosotros de inmediato al 1.877.266.3492 y juntos encontraremos una solución.

► Para asegurarse de recibir estas protecciones en caso de dificultad, complete y envíe el formulario que se encuentra en la página 6 o llámenos al **1.877.266.3492**. Toda la información que proporcione será confidencial.

Derechos y responsabilidades del cliente

Reconexión del servicio

Se cobra por reconectar el servicio durante el horario comercial normal y después de este. Nuestras tarifas están publicadas en rge.com en nuestros aranceles.

Si el servicio de RG&E se canceló por falta de pago, lo reconectaremos en el plazo de 24 horas cuando:

- Haya pagado el importe adeudado o haya firmado un acuerdo de pago (si fuera elegible) y realizado el pago inicial, si actualmente no tiene un acuerdo de pago.
- Su médico confirme una emergencia médica (consulte Protecciones en caso de dificultad en la página 3).
- Hayamos recibido notificación del pago de parte de una agencia de servicios sociales que lo ayude.
- La PSC nos exija que reconectemos el servicio.

Inquilinos

Por ley, los inquilinos deben pagar solo la electricidad o el gas natural que consumen.

A veces el medidor de electricidad o de gas natural de un inquilino también registra el consumo de electricidad o gas natural fuera de la vivienda del inquilino. Esto se denomina "medidor compartido". En esos casos, los inquilinos solo deben pagar el consumo de energía de su vivienda.

En las situaciones en que existan medidores compartidos, el propietario deberá hacer lo siguiente:

- Si lo permite la ley del estado de Nueva York que regula los medidores compartidos (Sección 52 de la Ley de Servicios Públicos del estado de Nueva York), firmar un acuerdo con el inquilino para compensarlo por la energía que no consumió.
- O bien, poner la cuenta de electricidad o de gas natural de la unidad habitacional a nombre del propietario.

Si sospecha que el medidor de electricidad o de gas natural está registrando energía que no se consumió en su vivienda, llámenos al **1.800.743.2110**, e investigaremos. Al finalizar la investigación, le enviaremos un resumen de los resultados por escrito.

Si vive en un departamento en el que el propietario no paga las facturas de electricidad o de gas natural que le corresponden, podrá mantener el servicio conectado si logra sumarse a otros inquilinos para pagar la factura. Para ello, solo tendría que pagar la factura actual. Luego puede deducir el importe de la renta.

Si el propietario no ha pagado la factura de RG&E, publicaremos anuncios en el edificio para informarle al respecto. Desde el 1.º de noviembre hasta el 15 de abril, también enviaremos notificaciones a cada inquilino o unidad habitacional al menos 30 días antes de que se cancele el servicio. El resto del año, enviaremos notificaciones al menos 18 días antes de que se cancele el servicio. Esta notificación le informará con quién debe comunicarse para resolver el problema.

Procedimiento de manejo de reclamos

Ya sea que lo haga por escrito, por teléfono o por correo electrónico, nosotros responderemos sus preguntas. Si

considera que nuestro representante no ha respondido adecuadamente a su inquietud, solicite hablar con un supervisor.

Si después de hablar con un supervisor aún no está conforme, puede llamar al área de Apelaciones de clientes de RG&E al **1.800.743.1150**.

Si su inquietud sigue irresuelta, puede hacer lo siguiente:

- Escribir a la Comisión de Servicios Públicos (PSC) del estado de Nueva York, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223.
- Llamar a la línea directa gratuita de la PSC al **1.800.342.3377**, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4 p. m.
- Visitar askpsc.com.

Si su reclamo involucra una factura de RG&E, no se le pedirá que pague la parte de la factura en disputa mientras la PSC revisa el asunto. Sin embargo, deberá pagarse oportunamente el saldo restante de la factura en cuestión y las facturas futuras.

Problemas de energía

Todos los sistemas eléctricos están sujetos a eventos ocasionales incontrolables, como condiciones climáticas adversas o accidentes que implican postes o cables de servicio público. Estos eventos pueden provocar problemas eléctricos como condiciones de alto o bajo voltaje o picos de energía que pueden dañar o afectar el funcionamiento de su equipo eléctrico, incluidos los electrodomésticos. Tenga en cuenta que es su responsabilidad proteger el equipo contra los posibles efectos de problemas de energía.

Autorización

Usted puede designar a alguien (un familiar, un compañero de cuarto, un cuidador, un agente comercial, etc.) para que tenga acceso a la información de su cuenta y se comunice con nosotros en nombre de usted. La persona autorizada podrá tomar decisiones sobre su servicio, pero no será responsable de los costos incurridos en su cuenta. Para designar a una persona autorizada, comuníquese con nosotros.

Por emergencias, llame a RG&E. ¿Necesita servicio?

Llame a un contratista.

Por emergencias de gas natural, llámenos en cualquier momento al **1.800.743.1702** o llame al **911**. Si sospecha que hay una fuga de gas natural, levántese, salga y llámenos de inmediato al **1.800.743.1702** o llame al **911**. No llame desde el edificio o el lugar de la fuga. Por emergencias de electricidad, llámenos en cualquier momento al **1.800.743.1701** o llame al **911**.

Para todos los servicios de energía que no sean de emergencia (problemas con el incinerador, la caldera, el calentador de agua, la estufa o el horno; segundas opiniones, inspecciones, reparación de la calefacción, del equipo de aire acondicionado o de electrodomésticos), comuníquese con profesionales o contratistas capacitados y certificados en equipos y electrodomésticos para que lo ayuden. Los profesionales que realizan reparaciones de electrodomésticos o los contratistas que se dedican a calefacción, los plomeros y los electricistas, todos ellos calificados y con licencia, deberían ser quienes instalen líneas de electricidad o de gas natural, cambien conectores de electrodomésticos o verifiquen las líneas de servicio que van desde el medidor hasta los electrodomésticos. Esto es responsabilidad del propietario, junto con el mantenimiento y la reparación de estas líneas, para asegurarse de que todo funcione de forma segura y adecuada.

Suministro de energía

Información de contacto

Si usted no recibe suministro de energía de RG&E, comuníquese con su proveedor (también denominado compañía de servicios de energía o "ESCO") para que responda sus preguntas sobre el suministro de energía. Si tiene preguntas sobre sus servicios de prestación, comuníquese con RG&E. Para el suministro de energía puede elegir una ESCO en cualquier momento. Tenga en cuenta lo siguiente: Conforme a una orden de la PSC, las compañías de suministro de energía deben cumplir las condiciones establecidas por la PSC antes de prestar servicio a los clientes inscritos en nuestro Programa de Asistencia Energética. Para obtener más información sobre esta orden, visite dps.ny.gov, consulte el caso 12-M-0476.

Opciones para el suministro de electricidad

El **servicio de suministro de RG&E** consiste en cargos variables por suministro y transición del servicio de electricidad de RG&E y un cargo fijo por prestación de RG&E. El cargo por suministro cambia cada mes que el precio de mercado de la electricidad fluctúa.

El **servicio de suministro de una ESCO** consiste en un cargo por suministro de electricidad de la ESCO, un cargo variable por transición y un cargo fijo por prestación de RG&E. El monto que pague por el suministro de electricidad dependerá de su acuerdo con el proveedor. Si desea elegir esta opción, comuníquese con una ESCO. Los clientes que están en la misma clasificación de servicio pagarán los mismos cargos por prestación y transición independientemente de la opción de suministro.

Opciones de suministro de electricidad y de gas natural

Clientes nuevos/que se mudan y existentes: usted puede elegir una ESCO o RG&E en cualquier momento para prestarle el servicio de suministro de electricidad o de gas natural.

Inscripción en una ESCO

- **Paso 1: obtener una lista de ESCO:** las ESCO participantes deben reunir determinados requisitos que establece la PSC, el operador del sistema independiente de Nueva York (*New York Independent System Operator, NYISO*)* y RG&E. Para obtener la lista más actualizada de ESCO, visite rge.com o llame al 1.800.743.2110.
- **Paso 2: comparar precios y servicios.**
- **Paso 3: notificar su elección a la ESCO:** la ESCO luego debe comunicarse con RG&E para inscribir su cuenta. La ESCO necesitará su número de cuenta y el número de identificación del punto de prestación (*Point of Delivery, PoD*), que se puede encontrar en la página 3 de su factura.

* Solo para ESCO de electricidad.

Fecha de inicio del suministro de energía

Una vez que RG&E recibe su inscripción de la ESCO, confirmará la fecha de inicio por escrito. La fecha de inicio para recibir suministro de la ESCO es la fecha de su próxima lectura de medidor, real o estimada, programada, que será:

- **Para el suministro de electricidad:** cinco días hábiles después de que RG&E recibe una inscripción válida de la ESCO.
- **Para el suministro de gas natural:** diez días hábiles después de que RG&E recibe una inscripción válida de la ESCO. Si desea comenzar a recibir suministro de la ESCO antes de la fecha de inicio, usted o la ESCO pueden notificar a RG&E para solicitar una lectura de medidor especial (se aplicará una tarifa de USD 20) que se realizará no antes de:
- **Para el suministro de electricidad:** cinco días hábiles desde el momento de la solicitud.
- **Para el suministro de gas natural:** diez días hábiles desde el momento de la solicitud.

Facturación con una ESCO

Una vez que RG&E procesa su inscripción en la ESCO, usted recibirá una factura por el suministro de energía que haya recibido de RG&E hasta la fecha de lectura del medidor.

- **Opción de factura única:** si la ESCO le ofreció una opción de factura consolidada (única), los cargos de suministro de la ESCO y de prestación de RG&E se incluirán en su factura de RG&E. Pague a RG&E el importe total adeudado (los cargos por transición y prestación de RG&E y el cargo de suministro de la ESCO).
- **Opción de dos facturas:** si en su factura de RG&E no aparecen los cargos de la ESCO, la ESCO le facturará por separado el suministro de energía, y usted deberá pagarle a esta directamente. Continúe pagándole a RG&E directamente los cargos de prestación y transición.

Protecciones para el consumidor

Al elegir una ESCO, usted tiene protecciones para el consumidor, incluida la Declaración de Derechos del Consumidor de una ESCO. Verifique con su ESCO qué protecciones para el consumidor pueden corresponderle.

Términos y condiciones de la ESCO; declaración de divulgación: su ESCO debe proporcionarle una declaración de términos y condiciones y sus derechos y responsabilidades antes de que usted se comprometa con esta. Su compromiso con la ESCO no se considerará definitivo hasta después de tres días hábiles desde que usted recibe la correspondiente declaración de divulgación. La declaración debe informarle sobre

la intención de la ESCO de obtener su información de antecedentes de facturación, consumo y de RG&E..

Confidencialidad de la información de su cuenta: con su autorización, una ESCO puede obtener de RG&E sus antecedentes de facturación y consumo. Para recibir su historial de pago, la ESCO debe proporcionar a RG&E su autorización cuando RG&E la solicite. Si no desea que RG&E dé a conocer la información de su cuenta, total o parcialmente, comuníquese con nosotros a través de rge.com o llame al **1.800.743.2110**.

Cambios no autorizados (prevención de cambio de servicio sin autorización): el cambio de servicios sin autorización es la práctica ilegal de cambiarse del servicio de suministro de energía de un cliente sin el consentimiento correspondiente. Antes de recibir el suministro de energía de una ESCO, RG&E le enviará una carta para confirmarle su elección de la ESCO. **Si usted no solicitó este cambio**, comuníquese con nosotros de inmediato para detener la transferencia de su servicio de suministro. Para comunicarse con nosotros en línea, visite rge.com a fin de completar y enviar el formulario por Detención de cambio de proveedor. Para comunicarse con nosotros por teléfono, llámenos al **585.771.6000** y, al oír el tono, diga su nombre, dirección de servicio, número de cuenta,

número de teléfono y tipo de servicio por el cual se debe detener la transferencia.

Proveedor de última instancia: si, por algún motivo, su ESCO dejara de prestarle servicios de suministro de energía, RG&E le suministrará electricidad o gas natural automáticamente. El servicio no será interrumpido.

Procedimientos para el manejo de reclamos Si su reclamo es con una ESCO:

- Comuníquese directamente con la ESCO.
- Si su reclamo sigue sin resolverse o si usted no está conforme, puede comunicarse con el número gratuito de la PSC, **1.888.697.7728**, o bien, a través de askpsc.com.
- Si aún no está conforme después de hablar con la PSC, puede llamar a la Oficina del procurador general del estado de Nueva York al **1.800.771.7755**.

Si su reclamo es por el servicio de prestación de RG&E, consulte la página 4.

.....

Cómo comunicarse con nosotros

Números de emergencias, disponibles las 24 horas del día:

- Interrupciones o emergencias de electricidad: **1.800.743.1701**
- Olor a gas natural o emergencias relacionadas: **1.800.743.1702**

Correo:

- Pago de facturas: RG&E, P.O. Box 847813, Boston, MA 02284-7813
- Centro de relaciones con el cliente: RG&E, **180 South Clinton Avenue**, Rochester, NY 14604

Arreglos de pago: 1.877.266.3492

Preguntas de servicio y facturación: 1.800.743.2110

Para personas con problemas auditivos o del habla: marque 711 (servicio de retransmisión de NY)

Número de autoservicio: llame al **1.800.295.7323** en cualquier momento, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, para ingresar una lectura de medidor, pagar por teléfono, conocer el saldo de su cuenta, etc.

Sitio web:

- Para informar cortes, ver el tiempo estimado de restablecimiento, etc., visite rge.com desde su teléfono inteligente, tableta o computadora (no se requiere aplicación).
- Para enviarnos un mensaje electrónico, visite rge.com. Haga clic en "Contact Us" y luego use el formulario "Write to RG&E".

Manténgase informado sobre cortes de energía: inicie sesión en su cuenta de RG&E en línea en rge.com y regístrese en el servicio de alertas de corte de RG&E para recibir notificaciones sobre condiciones climáticas que podrían afectar su electricidad, actualizaciones sobre cortes informados, etc. Elija cómo desea recibir alertas: por mensaje de texto, correo electrónico o mensaje de voz, o los tres.

Verifique si los siguientes enunciados se aplican a usted, complete el formulario y envíelo a esta dirección: Centro de relaciones con el cliente de RG&E, **180 South Clinton Avenue**, Rochester, NY 14604. De este modo se asegurará de que se le permitan todas las protecciones a las que tiene derecho.

- Tengo al menos 62 años de edad o soy discapacitado o soy ciego y vivo solo.
- Todos en mi familia tenemos al menos 62 años de edad o somos ciegos o somos discapacitados o tenemos 18 años de edad o menos.
- Yo o alguien de mi familia utiliza el siguiente equipo de soporte vital: _____
- Por favor envíenme más información sobre los servicios especiales de RG&E que se describen en la página 3.

Nombre: _____

Teléfono de contacto diurno: _____ Teléfono de contacto nocturno: _____

Dirección: _____

Localidad/Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de cuenta de RG&E (11 dígitos): _____ - _____ - _____

Dirección de correo electrónico: _____

© 2018 RG&E



Síguenos en:
FACEBOOK
TWITTER



Parte del compromiso de RG&E con el medioambiente, impreso con tinta de soja en papel reciclado.

RG&E 18-0007
DST 00207199