

Derechos y Responsabilidades Residenciales

Marzo de 2009



Este folleto, el cual proveemos una vez al año, resume nuestros reglamentos de servicio, selecciones de suministro de energía, y sus derechos bajo las reglas de la Comisión de Servicio Público (PSC) y el Acta de Prácticas Justas de Energía en el Hogar (HEFPA) - Reglas (Título 16 de los Códigos, Reglas y Regulaciones de Nueva York - Parte II) basado en la Ley Pública del Estado de Nueva York. Favor de sacar un tiempo para leerlo y guardarlo para referencia futura.

Su Servicio Residencial

Cliente Residencial

Un cliente residencial es una persona quien está recibiendo servicio en una vivienda para su uso residencial o el uso residencial de otra persona.

Selección de Tarifa Más Ventajosa

Es responsabilidad suya seleccionar la clasificación de la tarifa más ventajosa para su cuenta. Al pedirla, nos alegra poder revisar su uso de energía y ayudarle a determinar cuál clasificación de tarifa puede ser mejor para usted.

Favor de notar: HEFPA requiere que todas las utilidades del estado provean ciertas protecciones para el consumidor y que sigan procedimientos específicos antes de interrumpir el servicio de las utilidades para los clientes que están atrasados en el pago de sus facturas.

HEFPA ahora requiere que los suplidores (también conocidos como compañías de servicio de suministro o ESCOs) provean las mismas protecciones al consumidor antes de interrumpir el servicio de suministro de un cliente por falta de pago. Además, HEFPA ahora permite a los ESCOs pedir que las utilidades suspendan el servicio de entrega de energía por falta de pago de los cargos por suministro de energía del ESCO. Si usted compra su suministro de energía de un ESCO usted querrá contactarse con ese ESCO para recibir más información sobre las protecciones de HEFPA.

Cerrando su Cuenta de RG&E

Si usted quiere que se cierre su cuenta de RG&E porque se va a mudar a otro lugar, comuníquese con nosotros. Nuestro sistema de facturación automáticamente discontinuará su selección de suministro de energía, incluyendo la terminación de su registro con un ESCO. Comuníquese con su ESCO para determinar si ellos tienen algún cargo por cancelar su acuerdo de suministro.

Acceso a su Contador

Es importante que nosotros tengamos acceso a nuestro contador para tomar las lecturas, hacer inspecciones y para mantenimiento.

- Si no podemos leer su contador por 10 meses o por tres períodos de facturación de facturas estimadas, la que sea mayor, le enviaremos un aviso de “no acceso” o nos comunicaremos con usted pidiéndole que nos provea con una lectura o que haga arreglos para nosotros tener acceso al contador.
- Si no podemos ganar acceso, usted puede estar sujeto a cargos especiales.
- Si el contador no ha sido leído en 12 meses consecutivos o cinco períodos de facturación, la que sea mayor, usted o el dueño del edificio puede estar sujeto a un cargo de \$25 en su próxima factura, y todas las facturas subsecuentes hasta que tengamos acceso.

Contadores internos – Si usted no va a estar en la casa en una fecha de lectura del contador ya programada, favor de dejarnos saber con tiempo. Comuníquese con nosotros al **1.800.743.2110** con instrucciones especiales de acceso a su propiedad, tales como dejarnos saber donde deja la llaves. Nuestro

Cómo Comunicarse con Nosotros

Números de emergencia, disponibles 24 horas al día:

- Olores o emergencia de gas natural: 1.800.743.1702
- Interrupciones o emergencias de electricidad: 1.800.743.1701

Mensaje electrónico:

Use nuestro formulario “Write to RG&E” en línea en rge.com

Correo:

- Pago de Factura RG&E, P.O. Box 5300
Ithaca, NY 14852-5300
- Centro de Relaciones con el Cliente RG&E, 89 East Avenue
Rochester, NY 14649-0001

Arreglos de Pago:

1.877.266.3492

Preguntas de servicio y facturas:

1.800.743.2110

Impedido de audición y del habla:

1.800.962.3293

Servicios de Cuenta Automatizados:

1.800.295.7323

lector del contador usará estas instrucciones para tener acceso al contador. Nosotros no entraremos a su propiedad sin la presencia de un adulto a menos que sea una emergencia o si usted nos a otorgado el permiso para hacerlo. Si usted no controla el acceso al contador en su hogar, favor de ayudarnos pidiéndole al dueño del edificio que deje entrar al lector del contador.

Facturación y Pagos

Facturación

Nosotros preparamos una factura mensual basada en una lectura actual o estimada basada en la cantidad de energía que usted ha usado. La energía pasada usada es el factor primario que consideramos cuando se prepara una factura estimada.

Cada vez que enviamos una factura basada en el uso estimado de la energía, se indica claramente así en la tabla de lectura del contador en la página 3 de su factura. El procedimiento que nosotros usamos para preparar una factura estimada está aprobado por la PSC. Al crear una ID de Acceso (Login) y una contraseña (password) seguras, usted puede ver (y pagar) su factura de RG&E en línea. Visite **rge.com** para aprender más.

Si usted prefiere, nos puede proveer con una lectura de cliente del contador en los meses que nosotros no estamos leyendo su contador. Para recibir un recordatorio por teléfono o por correo de la fecha de la lectura, nosotros ofrecemos un servicio de Recordatorio de Lectura de Contador para el Cliente. Para más información, comuníquese con nosotros.

Pago de Factura

Nosotros ofrecemos varias opciones para pagar su factura:

- Envíe su pago por **correo**.
- Reciba y pague su factura de RG&E **en línea** a través del servicio **e-Bill** de RG&E en **rge.com** o a través de su proveedor de factura en línea.
- Haga su pago **en línea** a través del servicio de **e-Payment** de RG&E o **llamándonos** al **1.800.743.2110** (con cualquiera de los servicios usted seguirá recibiendo las facturas en papel).
- Use **la transferencia de fondos electrónica (EFT)**. Con el EFT, deduciremos de manera automática su pago de su cuenta de cheque (aproximadamente 23 días después de haberle enviado su factura por correo cada mes). Para registrarse para el EFT, complete el formulario que aparece al dorso de su talonario de pago en su factura.
- Pague con tarjeta de crédito en línea o por teléfono.
- Deje su pago en nuestra **casilla de recogido** en una de nuestras ocho oficinas.
- Traiga su pago a un **agente de pago** (supermercados, bancos u otros negocios). Para hallar un agente de pago cerca de usted, comuníquese con nosotros.

Fecha de Vencimiento de Pago - Su pago se hace efectivo cuando usted recibe su factura. Los cargos por pagos tardíos son de 1.5% al mes (18% por año). Si usted paga por correo, en línea o en un agente de pago autorizado, puede evitar un cargo por pago tardío haciendo que su pago sea recibido por RG&E para la fecha que aparece en el talonario de pago en la página 1 de su factura.

Plan de Facturación Presupuestada - La Facturación Presupuestada le permite dividir el costo de la energía en un período de 12 meses. Esto no reduce el costo de la energía que usted usa, pero le ayuda a nivelar sus facturas mensuales. Para más información, comuníquese con nosotros.

Para su protección, cada empleado de RG&E lleva consigo una tarjeta de identificación con foto. Siempre pida ver esta tarjeta antes de permitir la entrada a su hogar. Antes de entrar a su hogar, nosotros tocamos en la puerta y anunciamos nuestra presencia.

Depósitos

RG&E requerirá un depósito de los clientes nuevos quienes están solicitando servicio por menos de un año (término corto o por temporada) o que se les pide prueba de identidad y que no pueden proveer ninguna. Nosotros requerimos que el depósito sea pagado en su totalidad antes de que el servicio sea activado. No se aplica el depósito para los clientes nuevos que:

- Están en asistencia pública.
- Reciben Ingreso de Seguridad Suplementario o pagos adicionales del Estado.
- Tienen 62 años de edad o más y **no han sido** desconectados por falta de pago en los pasados seis meses.

Cuando requerimos un depósito, la cantidad es determinada doblando el promedio estimado de la factura mensual. Para los clientes de electricidad o de gas natural cuyo uso alcanza el máximo durante la temporada de calefacción, el depósito es determinado doblando el promedio estimado de la factura mensual durante la temporada de calefacción.

Los depósitos requeridos de los clientes actuales los pueden pagar por completo dentro de los 20 días de nosotros haberlos solicitado o en plazos de hasta 12 meses. Los depósitos son reembolsados a los clientes que hayan pagado sus facturas por completo y a tiempo por un año. Si usted solicita la bancarrota, se le requerirá que pague un depósito, según la Ley Federal de Bancarrota.

Arreglos de Pago

Si usted está teniendo problemas para pagar su factura de RG&E, no espere, favor de llamarnos al 1.877.266.3492. Juntos podemos trabajar para hallar una solución, incluyendo un posible acuerdo de pago.

El acuerdo especificará un pago inicial del 15% de la cantidad que usted debe o la mitad de la factura mensual promedio, la que sea mayor. Una décima del balance o la mitad de la factura mensual promedio, la que sea mayor, deberá pagarse cada mes. Esto en adición a sus cargos actuales.

Si usted no puede cumplir con este acuerdo, favor de llamarnos al **1.877.266.3492**. Trabajaremos con usted para determinar si usted es elegible para un acuerdo de pago alternativo. Al hacer este acuerdo, requeriremos documentación de sus circunstancias financieras. Los pagos pueden ser hasta de \$10 mensuales más los cargos actuales y los cargos por pago tardío, dependiendo de su situación financiera.

Terminación de Servicio por Falta de Pago

Lo último que queremos es terminar su servicio de electricidad o de gas natural. Antes de nosotros terminar su servicio de RG&E por falta de pago, hacemos todo el esfuerzo posible para ayudarle a encontrar una manera para pagar su factura de RG&E. Le referiremos a agencias que pueden ayudarle. Si usted está teniendo problemas para pagar su factura de RG&E, favor de llamarnos al **1.877.266.3492**.

Antes de que terminemos su servicio por falta de pago, le enviaremos un aviso final de terminación. Nosotros no enviamos un aviso final de terminación hasta que una factura esté atrasada.

Nosotros le enviaremos un acuerdo de pago por lo menos 10 días antes de la fecha de terminación en su aviso final de terminación si actualmente no está en un plan de pago. Si no ha hecho un acuerdo de pago con nosotros o si no está al día en su acuerdo de pago actual, nosotros tenemos el derecho de desconectar su servicio de electricidad o de gas natural.

Nosotros podemos terminar el servicio solamente entre las 8 a.m. y las 4 p.m., de lunes a jueves. No terminaremos el servicio en un día cuando nuestras oficinas o las oficinas de la PSC estén cerradas

o el día antes de un día festivo, en un día festivo, o durante un período de dos semanas que incluyen el Día de Navidad y el Día de Año Nuevo.

Si su servicio ha sido desconectado y no puede llegar a un acuerdo con nuestro representante para reconectar el servicio, puede pedir hablar con un supervisor. Si todavía no está satisfecho, puede llamar a Ayuda al Cliente de RG&E al **1.800.743.1150**. Si no se puede llegar a un acuerdo puede llamar a la Línea Directa de Emergencia del PSC al **1.800.342.3355**, durante la semana entre las 7:30 a.m. y las 7:30 p.m.

Servicios Especiales

Protecciones del Tiempo Frío - (En efecto entre el 1ro de noviembre y el 15 de abril)

El servicio relacionado con la calefacción es vital para mantener su comodidad y seguridad durante los meses de invierno. Usted tiene servicio relacionado con la calefacción si RG&E entrega la electricidad o el gas natural que se usa para calentar su hogar o si RG&E entrega la electricidad necesaria para operar su sistema de calefacción primario. Bajo cualquiera de estas circunstancias, nosotros no terminaremos su servicio de electricidad o de gas natural entre el 1ro de noviembre y el 15 de abril a menos que hayamos hecho un esfuerzo diligente para comunicarnos personalmente con usted o con un miembro adulto de su hogar y hayamos determinado que no resultaría en daño serio a la salud o a la seguridad si el servicio es terminado.

Terminación de Servicio Durante los Meses del Tiempo Frío - (En efecto entre el 1ro de noviembre y el 15 de abril)

Trataremos de comunicarnos con usted con relación a los arreglos de pago por lo menos 72 horas antes de terminar el servicio de RG&E. Si nuestros esfuerzos para comunicarnos con usted por teléfono durante las horas del día y de la noche no tienen éxito, enviaremos a un representante a su hogar. Si no podemos comunicarnos con usted, su servicio puede ser terminado. Si, después de reunirnos con usted, encontramos que la terminación del servicio puede causar daños serios, le pediremos al Departamento de Servicios Sociales (DSS) que intervenga en el asunto. Nosotros continuaremos su servicio mientras el DSS revisa su situación.

Si usted vive en una vivienda múltiple donde los contadores sirven a más de una unidad, no terminaremos su servicio relacionado con la calefacción sin haberle dado un aviso por escrito por lo menos con 30 días de anticipación durante la temporada de calefacción en invierno (18 días de anticipación durante el resto del año). Si se determina que algún inquilino tiene un problema médico que podría empeorarse con la terminación del servicio relacionado con la calefacción, continuaremos el servicio y lo referiremos al DSS.

Si tiene preguntas acerca de las protecciones arriba mencionadas, favor de llamar al **1.877.266.3492**.

Desconexión de Servicio por Condiciones Inseguras

Nosotros podemos desconectar el servicio en cualquier momento si encontramos problemas serios de seguridad o técnicos. Después que el problema se haya corregido, conectaremos el servicio lo antes posible.

Protecciones contra Dificultades

Cuando usted esté enfrentando una dificultad que amenace su salud o seguridad, podemos referirlo al Departamento de Servicios Sociales (DSS) y a otros recursos y servicios. Para estar seguro que usted recibe todas las protecciones que haya disponible para usted, devuelva el formulario que se encuentra al final de la página 6 o comuníquese con nosotros.

Emergencia Médica - Si usted o un miembro de su familia tiene una condición médica seria y usted recibe un aviso de terminación, continuaremos su servicio de electricidad y/o gas natural por 30 días cuando usted llena un **certificado médico con nosotros de su médico o junta de salud local**. Para renovar el certificado y continuar el servicio después que finalicen los 30 días, haga que su médico o la junta de salud local provea por escrito el por qué todavía se necesita el servicio. Ellos tienen que someter esto en su papel timbrado e **incluir el número de identificación médica de ellos**. Mientras usted pueda documentar que no puede hacer un pago, nosotros no terminaremos su servicio durante su emergencia médica. Sin embargo, **usted sigue siendo responsable por el pago de sus facturas de RG&E**.

Programa de Cuidado Crítico del Cliente - Si usted necesita el servicio de RG&E para operar el equipo de sostenimiento de vida, es su responsabilidad notificarnos. Nosotros marcaremos su contador de RG&E, codificaremos su cuenta, y haremos todos los esfuerzos para comunicarnos con usted durante una interrupción de servicio.

Programa de Identificación Especial - Si todos los que viven en su hogar (incluyéndolo a usted) son ciegos o discapacitados, de 18 años de edad o menor, o tienen por lo menos 62 años de edad o más, trataremos de comunicarnos con ustedes por teléfono o en persona por lo menos 72 horas antes de la terminación del servicio para tratar de hacer un arreglo de pago.

Si no se puede llegar a un arreglo de pago, notificaremos al DSS y continuaremos su servicio de electricidad o de gas natural mientras el DSS revisa su situación. Si el servicio ha sido terminado, trataremos de conectarlo otra vez dentro de los 10 días para ofrecerle un plan para reconectar el servicio.

Servicio de Notificación de Tercera Persona - Si las circunstancias le hacen difícil mantenerse al tanto de su cuenta de RG&E, usted puede designar a un amigo, a un familiar o a una agencia para recibir un aviso de nosotros cada vez que su servicio esté en riesgo de ser terminado. La persona o agencia no es responsable de pagar su factura, pero puede trabajar con nosotros a favor suyo. Para registrarse para nuestro servicio de Notificación de Tercera Persona, comuníquese con nosotros.

Si está teniendo problemas para pagar su factura de RG&E, no espere, comuníquese inmediatamente con nosotros llamando al 1.877.266.3492, y juntos podemos trabajar para hallar una solución.

▶ Para asegurarse de que recibe estas protecciones especiales, comuníquese con nosotros al 1.877.266.3492 ó complete y devuelva el formulario que está en la página 6. Toda la información que usted provea se mantendrá confidencial.

Derechos y Responsabilidades del Cliente

Reconexión del Servicio

Nosotros cobramos para reconectar el servicio durante y después de las horas normales de trabajo. Nuestros cargos están publicados en rge.com en nuestras tarifas.

Si su servicio de RG&E ha sido terminado por falta de pago, lo reconectaremos dentro de 24 horas cuando:

- Usted haya pagado la cantidad que debe, o haya firmado un acuerdo de pago y a dado un pago inicial si ahora no tiene un acuerdo de pago.
- Su médico confirme una emergencia médica (vea Protecciones de Dificultades en la página 3).
- Hayamos recibido un aviso de pago de una agencia de servicios sociales que le está ayudando.
- La Comisión de Servicio Público nos indica que reconectemos el servicio.

Inquilinos

Por ley, se requiere que los inquilinos paguen solamente por la electricidad o el gas natural que ellos usan.

A veces el contador de electricidad o de gas natural de un inquilino también registra la electricidad o el gas natural usado fuera de la residencia del inquilino. Esto se conoce como “contador compartido.” En esos casos, a los inquilinos solamente se le requiere pagar por la energía que usaron en sus residencias.

En situaciones donde existe un contador compartido, el dueño tiene que:

- Si está permitido por la Ley de Contador Compartido del Estado de Nueva York, entrar en un acuerdo con el inquilino para compensar al inquilino por cualquier energía que el inquilino no usó.
- Colocar la cuenta de electricidad o de gas natural de la unidad de residencia a nombre del dueño.

Si usted sospecha que su contador de electricidad o de gas natural está registrando servicio que no ha sido usado en su residencia, llámenos al **1.800.743.2110**, y nosotros investigaremos. Cuando se haya completado la investigación, le enviaremos a usted un resumen escrito de nuestros hallazgos.

Si usted vive en un apartamento donde el dueño no paga las facturas de electricidad o de gas natural de la cual él o ella es responsable, usted podría mantener el servicio conectado si usted se puede unir a otros inquilinos para pagar la factura. Para hacer esto, solamente tendría que pagar la factura actual. La cantidad puede ser deducida de los cargos de utilidades en su alquiler.

Si el dueño no ha pagado la factura de utilidades de él o ella, RG&E colocará avisos en todo el edificio para informarle a usted. Desde el 1ro de noviembre hasta el 15 de abril, también

enviaremos avisos a cada uno de los inquilinos o unidades de residencia por lo menos 30 días antes de que el servicio sea desconectado. El resto del año enviaremos avisos por lo menos 18 días antes de que el servicio sea desconectado. Este aviso le dirá con quién comunicarse para resolver el problema.

Procedimiento de Manejo de Quejas

Ya sea que usted nos escriba, se comunique con nosotros por teléfono o nos envíe un correo electrónico, nosotros atenderemos sus preguntas. Si usted cree que nuestro representante no ha atendido su inquietud de manera adecuada, favor de pedir hablar con un supervisor.

Si después de haber hablado con un supervisor todavía no está satisfecho, usted puede llamar a Ayuda al Cliente de RG&E al **1.800.743.1150**.

Si su inquietud permanece sin resolver, usted puede:

- Escribirle a la Comisión de Servicio Público del Estado de Nueva York (PSC). Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223.
- Llamar gratis a la Línea de Ayuda 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 queja envuelve una factura de RG&E, no se le pedirá que pague la porción de la factura en disputa mientras está revisándose por la PSC. No obstante, el balance restante de la factura en cuestión y cualquier factura futura deberá ser pagada para la fecha de vencimiento.

Interrupciones de Energía

Todos los sistemas eléctricos están sujetos a eventos ocasionales, incontrolables, tales como condiciones o accidentes severos del tiempo que envuelven a los postes o los cables de las utilidades. Estos eventos pueden resultar en interrupciones eléctricas tales como condiciones de voltaje alto o bajo o alzas de energía que pueden dañar o afectar la operación de su equipo eléctrico incluyendo los aparatos electrodomésticos. Por favor esté conciente de que es su responsabilidad proteger su equipo contra los posibles efectos de las interrupciones de energía.

Autorización

Usted puede designar a alguien (un familiar, compañero de cuarto, conserje, agente de negocio, etc.) para que tenga acceso a la información de su cuenta y se comunique con RG&E en nombre suyo. La persona autorizada podrá tomar decisiones relacionadas con el servicio. Ellos no serán responsables por ningún costo incurrido en la cuenta suya. Para designar a una persona autorizada, comuníquese con nosotros.

Para Emergencias, Llame a RG&E.

¿Necesita Servicio? Llame a un Contratista.

Para emergencias de gas natural o monóxido de carbono, llame a RG&E en cualquier momento al **1.800.743.1702**. Para todos los servicios de gas natural que no sean emergencia (problemas con el horno de calefacción, poco o ninguna calefacción; problemas con la estufa y/o el horno; segundas opiniones sobre trabajo recomendado; inspecciones de seguridad; problemas con la secadora; no tiene agua caliente; calefacción, aire acondicionado o reparación de electrodomésticos), comuníquese con profesionales de equipos y electrodomésticos entrenados y certificados que le puedan ayudar.

Suministro de Energía

Información de Contacto

Si usted no compra su suministro de energía de RG&E, comuníquese con su proveedor (también conocido como una compañía de servicios de energía o ESCO) para preguntas relacionadas con su **suministro** de energía. Comuníquese con RG&E si tiene preguntas relacionadas con sus servicios de **entrega**. Usted puede seleccionar a un ESCO en cualquier momento para su suministro de energía.

Selecciones de Suministro de Electricidad

Clientes Nuevos/que se Mudan - Si usted es un cliente nuevo o un cliente actual mudándose dentro de nuestra área de servicio, usted necesitará hacer una selección para el suministro de electricidad dentro de los 30 días de haber comenzado el servicio con nosotros. Inicialmente su cuenta será facturada con la *Opción de Precio Variable de RG&E* a menos que usted haga otra selección. Su selección de suministro tomará efecto el día que haga su selección y continuará hasta el 31 de diciembre de 2009 a menos que usted decida cambiar su proveedor de electricidad. Si usted selecciona a un ESCO, será facturado al precio de suministro del ESCO comenzando con su próxima lectura de contador actual o estimada que ocurra 15 días después de que RG&E reciba un registro válido de su ESCO. Usted continuará pagando a RG&E por sus cargos por entrega.

Clientes Existentes - Si usted es un cliente actual de RG&E, puede cambiar su selección de suministro de electricidad en cualquier momento hasta el 31 de diciembre de 2009. Favor de notar que usted puede hacer el cambio directamente de la *Opción de Precio Fijo a la Opción ESCO con Ajuste por Suministro*. Usted puede cambiar directamente de la *Opción de Precio Variable* a la *Opción de Precio ESCO*, o vice versa.

Selecciones de Suministro de Gas Natural

Clientes Nuevos/que se Mudan y Existentes -

Usted puede seleccionar a un ESCO o a RG&E para proveer su suministro de gas natural en cualquier momento

Los plomeros calificados, con licencia, los contratistas de calefacción o de reparación de electrodomésticos profesionales deberán instalar las líneas de gas natural, cambiar los conectores de los electrodomésticos, o revisar las líneas de servicio que van desde el contador de gas natural hasta sus aparatos. Esta es la responsabilidad del dueño de la propiedad al igual que el mantenimiento y la reparación de estas líneas para asegurar una operación segura/correcta.

Registrándose Con un ESCO

- **Primer Paso: Obtener una lista de los ESCOs** - Los ESCOs participantes tienen que llenar ciertos requisitos establecidos por la Comisión de Servicio Público, por el Operador de Sistema Independiente de Nueva York (NYISO)* y RG&E. Para la lista más actualizada de los ESCOs, visite rge.com o llame al **1.800.743.2110**.
- **Segundo Paso: Compare Precios y Servicios**
- **Tercer Paso: Notifique al ESO de Su Selección** - Su ESCO tiene que luego comunicarse con RG&E para registrar su cuenta. Su ESCO necesitará su número de ID del Punto de Entrega (PoD) el cual puede encontrar en la página 3 de su factura.

* Para la electricidad de los ESCOs solamente.

Fecha de Comienzo de Suministro de Energía

Una vez RG&E reciba su registro de su ESCO, RG&E le confirmará por escrito su fecha de comienzo.

La fecha de comienzo para recibir su suministro de electricidad y/o gas natural de su ESCO es la fecha de su próxima lectura actual o estimada del contador, que ocurre 15 días después de que RG&E reciba un registro válido de su ESCO. Si usted quiere comenzar a recibir el suministro de electricidad y/o gas natural de su ESCO antes de su fecha de comienzo, usted y su ESCO pueden notificar a RG&E para pedir una lectura especial del contador (se aplicará un cargo de \$20).

Suministro de Gas Natural - Su fecha de comienzo para el suministro del gas natural es el primer día del mes después que hayamos recibido el registro de su ESCO.

Facturación

Una vez que RG&E procese su registro del ESCO, usted recibirá una factura por el suministro de energía recibido de RG&E hasta la fecha de la lectura actual o estimada de su contador.

- **Opción de Factura Sencilla** - Si su ESCO le ofrece una opción de factura consolidada (sencilla), los cargos por suministro de su ESCO y por entrega de RG&E serán incluidos en su factura de RG&E. Continúe pagando a RG&E el total de la cantidad adeudada (los cargos de entrega y transición de RG&E y el cargo por suministro del ESCO).
- **Opción de Dos Facturas** - Si los cargos de su ESCO no aparecen en su factura de RG&E, su ESCO le facturará por su suministro de energía por separado, y usted pagará directamente a su ESCO. Continúe pagando a RG&E directamente por sus cargos de entrega y transición

Suministro de Energía (continúa)

Protecciones del Consumidor

Cuando usted selecciona a un ESCO usted tiene las protecciones del consumidor. Verifique con su ESCO acerca de las protecciones del consumidor que podrían aplicarse a usted.

Términos y Condiciones del ESCO - Declaración de

Revelación - Se requiere que su ESCO le provea con una declaración de términos y condiciones y de sus derechos y responsabilidades antes de usted hacer un compromiso con el ESCO. Su compromiso con el ESCO no será considerado como final hasta tres días laborables después de usted haber recibido la declaración de revelación del ESCO. La declaración tiene que informarle a usted la intención del ESCO de obtener la información de su historial de facturación, de uso y pagos de RG&E.

Confidencialidad de la Información de su Cuenta - Con la autorización suya, un ESCO puede obtener el historial de su facturación y uso de RG&E. Para recibir su historial de pago, el ESCO tiene que proveer a RG&E con su autorización. Si usted no quiere que RG&E entregue cualquier o toda la información de su cuenta, favor de comunicarse con nosotros a rge.com o llame al **1.800.743.2110**.

Cambios no Autorizados (Prevención de "Slamming")

- "Slamming" es la práctica ilegal de cambiar el servicio de suministro de energía del cliente sin el consentimiento del cliente. Antes de usted recibir su suministro de energía de un ESCO, RG&E le enviará a usted una carta confirmando su selección del ESCO. Si usted no autorizó el cambio, comuníquese con nosotros inmediatamente al **1.800.743.2110**.

Proveedor del Último Recurso - Si, por alguna razón, su ESCO cesa de proveerle con sus servicios de suministro de energía, RG&E automáticamente le proveerá con su suministro de electricidad o de gas natural. Su servicio no será interrumpido.

Procedimientos de Manejo de Quejas

Si su queja es con un ESCO:

- Comuníquese con su ESCO directamente.
- Si su queja permanece sin resolver o si todavía no está satisfecho, usted puede comunicarse con la PSC llamando gratis al **1.800.342.3377** ó visitando a askpsc.com.
- Si todavía no está satisfecho después de haber hablado con la PSC, usted puede llamar a la Oficina del Fiscal General del Estado de Nueva York al **1.800.771.7755**.

Si su queja es con el servicio de entrega de RG&E, refiérase a la página 4.

Favor de marcar cualquier de las declaraciones de abajo que se aplican a usted, complete el formulario y envíelo a: RG&E Customer Relations Center, 89 East Avenue, Rochester, NY 14649-0001. Esto asegurará que reciba toda la protección a la que usted tiene derecho.

- Tengo por lo menos 62 años de edad o soy ciego y vivo solo(a).
- Todos en mi casa son por lo menos de 62 años de edad o ciegos o incapacitados o de 18 años de edad o más joven.
- Yo o alguien en mi hogar usa el siguiente equipo de mantenimiento de vida: _____
- Favor de enviarme más información acerca de los servicios especiales de RG&E que se describen en la página 3.

Nombre: _____

Teléfono diurno: _____ Teléfono nocturno: _____

Dirección: _____

Pueblo/Ciudad: _____ Estado _____ ZIP: _____

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

Dirección electrónica: _____

www.rge.com



Parte del Compromiso de RG&E con el medio ambiente ...
impreso con tinta de soya en papel reciclable.

 Una Compañía de Energy East
09-0129