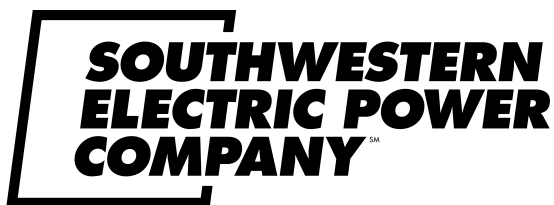


# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

Sus Derechos Como Cliente

---

## Texas



An **AEP** Company

---

**BOUNDLESS ENERGY**<sup>SM</sup>

[www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com)



# Table of Contents

To Our Customer.....	1
General Information.....	2
Safety.....	2
Customer Deposits.....	2
When Deposits Are Not Required From Applicants.....	3
Letters Of Guarantee.....	3
How The Deposit Is Calculated.....	4
How Much Interest Is Paid On Deposits.....	4
When Deposits Are Refunded.....	4
Additional Deposits.....	4
Deposits From Existing Customers.....	5
Connections.....	5
Life Support Systems.....	5
Customers With Physical Disabilities.....	5
Disconnections With Notice.....	5
Disconnections Without Notice.....	6
Disconnections And Serious Illness.....	6
Reconnecting Service.....	6
Discontinuing Service.....	7
Electric Meter.....	7
Meter Testing.....	7
Sample SWEPCO Bill.....	8
How To Read The Meter.....	9
Your Electric Bill.....	9
Paperless Billing.....	9
Paying Your Bill.....	10
Checkless Payment Plan.....	11
Levelized Payments.....	11
Deferred Payment Plans.....	11
Payment Arrangements.....	12
Alternative Payment Plans.....	12
Funded Financial Assistance.....	12
Customer Inquiries.....	13
Disputed Bills.....	13
To Register A Complaint.....	13

## To Our Customer

AEP Southwestern Electric Power (SWEPCO) has prepared this booklet to familiarize you with our services and to help you understand company procedures regarding service connections, maintenance and disconnections. In addition, our Customer Solutions Centers operate 24 hours a day, seven days a week — offering you around-the-clock answers to your questions — and better access to our service. You can reach us by calling these toll-free numbers:

For safety hazards and outages, please call our Customer Solutions Center at:

1-888-218-3919 (East TX, LA, AR)

1-866-223-8508 (North TX - Panhandle)

For other customer service, please call:

1-888-216-3523 (East TX, LA, AR)

1-800-723-7430 (North TX - Panhandle)

Para mallores informes en español, llame sin costo

Representante de Servicios/Preguntas Sobre su Cuenta .....1-888-216-3505

Interrupción del Servicio

1-888-218-3924 (Este TX, LA, AR)

1-866-223-8508 (Norte TX–Panhandle)

You may also conduct business transactions via the Internet. SWEPCO has established a customer center on its website at [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) that is focused on customer service and convenience. Customers can manage their accounts online and have access to information 24 hours a day, seven days a week. For example, you can set up online or direct payment options, sign up for budget payments where available, and electronically view your bill. You can also stop or start your electric service via the website. Please visit us at [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) to learn more about your online options.

This customer rights information is available in both Spanish and English and can be provided to you by mail in compliance with the Public Utility Commission of Texas Substantive Rule 25.31(c).

*Esta información de derechos del consumidor está disponible tanto en español como en inglés, y puede ser suministrada a usted a través de correo en conformidad con la Public Utility Commission of Texas, Substantive Rule 25.31(c).*

***Vea el interior para sus derechos como cliente en Español.***

## **GENERAL INFORMATION**

The Public Utility Commission of Texas (PUCT) regularly reviews SWEPCO's customer billing and service policies and ensures that they comply with PUCT regulations. Based on information provided by the customer, SWEPCO informs customers of the lowest-priced rate available, allowing for equipment options and installation charges.

As a residential customer, you have the right to obtain a copy of SWEPCO's Manual of Tariffs, which includes our rate schedules and services, for the cost of photocopying by calling our Customer Solutions Center at the number shown on the previous page for Customer Service. You also can request accessible utility information filed with the PUCT as required by PUCT Rule 25.223(e) by calling that same number. All of SWEPCO's retail tariffs and technical specifications and guidelines are available at the company's internet site, [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com).

SWEPCO provides electric service without discrimination as to a customer's race, nationality, color, religion, sex or marital status. Routine service work generally is conducted between 8:00 a.m. and 5:00 p.m. on weekdays, but emergencies such as outages may be reported any time by calling the number shown on the previous page for Outage Reporting.

## **SAFETY**

It is the customer's responsibility to see that all equipment and its installation fully comply with all laws, local ordinances and the applicable national electric code, including SWEPCO's rules and regulations. SWEPCO will not inspect your wiring, appliances, machinery or equipment. In addition, SWEPCO assumes no responsibility for property damage, personal injury or unsatisfactory service arising from your equipment installation, operation or maintenance.

Be sure to maintain plenty of distance from wires when erecting television, radio and CB antennas, or operating cranes, ladders, aerial baskets or moving large loads over the road. Should you see a hazardous condition or if safety is in doubt, please call SWEPCO and wait for our representative to arrive.

## **CUSTOMER DEPOSITS**

SWEPCO's deposit policy for residential, commercial and industrial customers is designed to comply with rules prescribed by the PUCT. Generally, deposits are requested from applicants who do not have an established credit history, or from applicants or customers whose credit histories indicate the need to obtain a deposit. This policy also applies to customers who have been disconnected for

nonpayment and are seeking to have service restored. The credit worthiness of spouses established during shared service in the 12 months prior to their divorce will be equally applied to both spouses for 12 months immediately after their divorce. Information about your credit history is for SWEPCO's use only and it will be released only with your written consent.

### **When Deposits Are Not Required From Applicants**

Deposits are not required from residential applicants who demonstrate satisfactory credit. To demonstrate satisfactory credit, one of the following criteria must be met:

1. Sufficient evidence is provided to show that you have been a customer in good standing of any electric utility within the last two years. You are encouraged to obtain a letter of credit history from your previous electric utility. An applicant is considered to be in good standing if the following three criteria are met:

- The applicant is not currently delinquent in payment of the service amount,
- The applicant has not been delinquent in paying his/her bill more than once in the last 12 months and
- The applicant never had service disconnected for nonpayment.

2. A satisfactory credit rating is demonstrated by appropriate means, including but not limited to the following items:

- Production of generally acceptable credit cards,
- Letters of credit reference satisfactory to SWEPCO,
- Credit references that can be quickly and inexpensively checked or
- Ownership of substantial equity that can be liquidated easily.

3. The customer is 65 years or older and does not have an outstanding balance with SWEPCO or another utility for electric service which accrued within the last two years.

### **Letters Of Guarantee**

To satisfy a deposit requirement, the applicant or customer can provide SWEPCO a letter of guarantee from a qualified third party who agrees to secure bill payment. However, a deposit may be required to initiate service and will be returned upon receipt of the written guarantee.

The guarantee will be for the amount of deposit SWEPCO would request for the account. The amount of guarantee will be clearly indicated on any documents or letters of guarantee signed by the guarantor. The letter of guarantee is in effect until the customer has complied with Item 3 of When Deposits Are Refunded. All documents or letters of guarantee not in effect will be voided and the guarantor will be notified at that time.

## **How The Deposit Is Calculated**

The deposit requested is up to 1/6th of the estimated annual billing, or the same as two months of average use. For residential applicants, available information on prior billings at the residence may be considered. Also see Additional Deposits.

## **How Much Interest Is Paid On Deposits**

SWEPCO pays interest on deposits at the rate and in the manner prescribed by the PUCT. The rate of interest paid on customer deposits is subject to change annually by an order of the PUCT in accordance with Substantive Rule 25.24. The interest rate is compounded annually, by rule, at an interest rate equal to that set by the PUCT on December 1 of the preceding year. The exact rate of interest for the current year can be obtained by calling Customer Service at 1-888-216-3523.

## **When Deposits Are Refunded**

Deposits will be refunded to customers for any of the following reasons:

1. Following a determination that service is not going to be connected; no interest will be paid on the deposit if it is refunded within 30 days.
2. After disconnection of service, but only that amount which exceeds any unpaid balance on the account will be refunded or
3. After 12 consecutive billing periods for residential and 24 consecutive billing periods for commercial and industrial customers if the following criteria are met:
  - The account balance is not currently past due,
  - The customer has not had more than two occasions of a bill becoming delinquent and
  - The customer's service was not disconnected for nonpayment.

## **Additional Deposits**

An additional deposit may be required if the customer's actual usage for the last 12 months is at least two times the original estimated usage, and a disconnect notice has been issued at least once in the last 12-month period. The request for such additional deposit will be issued in writing and will allow the customer to elect to pay the total amount due on the current bill by the due date of the bill in lieu of the additional deposit. This option is available once every 12 months.

## **Deposits From Existing Customers**

SWEPCO may request a deposit from a customer who has been disconnected for nonpayment. In addition, SWEPCO may request a deposit from a customer if the customer pays the electric bill late (beyond the due date) more than once during the last 12-month period. Instead of paying this requested deposit, the customer has the option to pay the total amount due on the current bill by the due date of the bill, as long as the customer has not exercised this option more than once in a 12-month period.

## **CONNECTIONS**

A charge will apply if you request that your service be connected outside of regular working hours. Only a SWEPCO representative is authorized to connect your electrical service. SWEPCO must have free access to all rights-of-way on and above your property to supply or extend your electric service.

## **LIFE SUPPORT SYSTEMS**

If you or someone you know relies on a life support system, notify SWEPCO and a form will be provided for the physician to sign so that special attention can be given to that account. Every effort will be made to give these customers advance notice and priority service if a planned service interruption occurs. SWEPCO recommends that the customer maintain a source of standby power in case of unplanned outages.

## **CUSTOMERS WITH PHYSICAL DISABILITIES**

Customers with physical disabilities, and those who care for such customers, are encouraged to identify themselves to SWEPCO so that they may be informed of their rights, where necessary and appropriate to the person's circumstances.

## **DISCONNECTIONS WITH NOTICE**

The PUCT has established the following reasons for disconnecting a customer's service with notice. You will be mailed or hand-delivered a termination notice before service is disconnected for any of these reasons:

- Failure to pay a bill,
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement,

- Violation of SWEPCO's terms and conditions relating to equipment that impairs service to other customers or
- Failure to comply with deposit requirements or guarantee arrangements to secure payment of bills.

If you do not pay your bill by the due date indicated on your bill, you will be mailed a notice 10 days before your service is subject to being disconnected. The disconnection date will always fall on a work day. Disconnection shall be avoided if you pay the past due bill before the indicated date.

## **DISCONNECTIONS WITHOUT NOTICE**

SWEPCO may, without notice and without liability to our customers, interrupt service under these circumstances:

- When SWEPCO's meters or equipment have been tampered with or bypassed; tampering with the electric service is both illegal and extremely dangerous;
- When an unauthorized person has connected or reconnected your service;
- When an emergency threatens to disrupt the operation of our system;
- When life or property is in danger;
- When electric service on a larger scale must be restored or
- When SWEPCO must make necessary repairs or changes in our facilities.

## **DISCONNECTIONS AND SERIOUS ILLNESS**

SWEPCO will not discontinue service for past-due accounts if the residential customer permanently living at the address can prove that loss of electricity will cause or worsen a serious illness of a person living there. Each time a customer seeks to avoid disconnection because of illness, three things must be done by the date of disconnection: (1) have a physician or other public health official contact SWEPCO, (2) have the same medical personnel submit a written request explaining the situation, and (3) enter into a deferred payment plan. The prohibition against disconnection will last no more than 63 days from the issuance of the bill.

## **RECONNECTING SERVICE**

SWEPCO will restore service after notification that circumstances prompting the disconnection have been remedied, including: the payment of delinquent bills, reconnection fees, and any other charges. In addition, credit will need to



be reestablished in accordance with SWEPCO's deposit policy. Before reconnection, an additional fee may be required if disconnection was prompted by tampering with SWEPCO's meter or equipment. To have your service restored, please call 1-888-216-3523.

## **DISCONTINUING SERVICE**

Only an authorized SWEPCO representative can disconnect your service. When you move, please give us a few days advance notice. A SWEPCO representative will read the meter at your former residence after you leave and will bill you only for the electricity you have used. Until SWEPCO is notified, you are responsible for all electricity and other services at your former address. The last bill you receive for service for this address will be marked "Final." SWEPCO does not charge for disconnecting service.

## **ELECTRIC METER**

A SWEPCO representative reads the electric meter at roughly the same time each month. For most customers, we are able to read your electric meter remotely, making it unnecessary to enter your property each month. However, there are times when it is necessary for our personnel to access your meter location, so you can help by providing safe and easy access. Make sure any dogs are restrained and access to the meter is free of plants and other obstructions. If you don't provide access to the meter, SWEPCO will estimate your reading based upon previous usage history.

## **Meter Testing**

Electric meters are extremely accurate measuring devices. Unless a component has failed, seldom is one found to be outside of the allowable accuracy limits adopted by the PUCT. However, if the meter is found faulty, it will be removed for maintenance and your billing will be adjusted accordingly. Random tests are conducted periodically to confirm accuracy. You may make a written request to have SWEPCO test the accuracy of the meter at no charge, as long as four or more years have elapsed since SWEPCO or an authorized agency last tested the meter. If less than four years have passed, and if the meter's accuracy falls within the standards set by the American National Standards Institute Inc., SWEPCO will charge a testing fee as approved by the PUCT. Meter tests are made on your property during SWEPCO's normal working hours, and scheduled for a time that is convenient to you or your authorized representative. Upon completion of the test, SWEPCO will let you know the date and results of the test, who performed it and when (if necessary) the meter will be replaced.

# SAMPLE SWEPCO BILL FOR TEXAS RESIDENTIAL CUSTOMERS

**Note:** actual bill may appear slightly different.

The sample below shows a typical residential bill for a Southwestern Electric Power Company customer. Some information on your bill may be different based on account type. Contact Southwestern Electric Power Company with any questions.

## THE BASICS

Here's where you find how much you owe, when it's due and your account information.

**SOUTHWESTERN ELECTRIC POWER COMPANY**  
 Amount due on or before **\$37.04**  
 March 23, 2017  
 Bill mailing date is March 6, 2017  
 Account #123-456-789-0-1

PO Box 24401  
 Canton, OH 44701-4701

SEVICE ADDRESS: JIM JONES, 1234 MISC DR APT 123, ANY CITY, TX 12345-1234  
 2591  
 00002899 of Jul 037

JIM JONES  
 1234 MISC DR APT 123  
 ANY CITY, TX 12345-1234

**Notes from SWEPCO:**  
 Make this the last bill sent in the mail. Gain more security and trust and go paperless to get an email notification when your bill is ready. Today is the day! AEP-paperless.com

**Usage history (kWh):**

Year	Jan	Feb	Mar	Apr	May	June	July	Aug	Sept	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar
2016	10	12	15	18	20	22	25	28	30	28	25	22	20	18	15
2017	12	15	18	20	22	25	28	30	28	25	22	20	18	15	12

**Current bill summary:**  
 Service from 02/03/17- 03/06/17 (31 days)

Electric Service \$26.07  
 Fuel \$10.60  
 Taxes & Fees \$1.37  
**\$37.04**  
 Current Charges  
 346 total kWh

**Methods of payment:**  
 swepeco.com  
 PO Box 37496  
 Pittsburgh, PA 15250-7496  
 1-800-611-0964 (\$1.85 fee)

**Need to get in touch?**  
 Customer Service: 1-888-216-3523  
 swepeco.com  
 Hearing Impaired Relay (TTY): 1-800-735-2989  
 Report Outage: 1-888-218-3919  
 Representante del Servicios: 1-888-216-3505  
 Interruccion del Servicios: 1-888-218-3924

There's more information!

Thank you for your annual payment. Please include your account number on your check and return this stub with your payment.  
 SERVICE ADDRESS: JIM JONES, 1234 MISC DR APT 123, ANY CITY, TX 12345-1234

Send inquiries to:  
 PO Box 24401  
 Canton, OH 44701-4701

Make check payable and send to:  
 American Electric Power  
 PO Box 24411  
 Canton, OH 44701-4404

Account #123-456-789-0-1  
 Amount due on or before **\$37.04**  
 March 23, 2017  
 Pay \$37.00 after this date

The Neighbor to Neighbor program helps residential power customers help their electric bill. Learn to help. My payment reflects my gift of \$\_\_\_\_\_

000013561000013621010000000000004100392169201123120369000004

## CURRENT CHARGES

This chart breaks down the charges from the current billing cycle into easy-to-understand categories.

## USAGE HISTORY CHART

Take a look at the 13-month history to see trends in your energy use.

## METHODS OF PAYMENT

Here's where you can find your payment options.

## PAYMENT STUB

Send this part back to us when you mail in your payment.

## How To Read The Meter

SWEPCO is responsible for maintaining the meter and reading it for billing purposes, but it's your responsibility to use electricity wisely. You can monitor your usage by reading the meter periodically. For a free brochure detailing how to read the meter, call Customer Services at 1-888-216-3523.

## YOUR ELECTRIC BILL

Your bill records how much electricity your household used during the previous month. Billing cycles are determined by geographic location. Because of this scheduling, the meter will be read and your account billed about the same time each month. Each bill has a specific due date, which is 16 days after the issuance date. If the 16th day falls on a holiday or weekend, the bill will be due on the next work day. After this date, the bill is considered delinquent if not paid in full, and your electric service is subject to disconnection, after proper disconnection notice has been mailed. (See Disconnection With Notice.) If you are unable to pay your current bill by the due date, an alternative payment plan may be available to you. (See Payment Arrangements for further information.) If you do not receive a bill, call 1-888-216-3523 immediately because you still will be responsible for your payment.

## PAPERLESS BILLING

SWEPCO offers an electronic bill presentment and payment option, provided by a third-party vendor. This service is known as paperless billing or e-Bill. With paperless billing you can receive your bill electronically rather than through the mail.

Some of the benefits of paperless billing include:

- **Save paper.** Help the environment by having bills delivered via e-mail, saving paper and trees.
- **Get an e-mail notification.** An e-mail lets you know when your bill is ready.
- **View bills anytime.** Review bill safely and securely with 24x7 access.

Once enrolled in paperless billing you may also pay your bill electronically, at no charge to you. You may also continue to use your existing payment method if preferred. Sign up for paperless billing at the SWEPCO website at [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com), under My Account, Paperless Billing.

## PAYING YOUR BILL

- By mail, using the convenient return envelope enclosed with your bill. Checks or money orders should be made payable to “AEP”, “SWEPCO” or “Southwestern Electric Power Company.” SWEPCO does not recommend that you send cash and assumes no responsibility if cash becomes lost in the mail.
- In person, at a SWEPCO authorized pay station. Call 1-888-216-3523 or visit our website at [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) for the location of the pay station nearest your home.
- Through automatic bank drafting. (See Checkless Payment Plan)
- By phone, using SWEPCO’s Pay by Phone option - allows you to pay your bill by telephone using an electronic check (from your checking account) or certain ATM cards. Call toll-free 1-800-611-0964 to make a payment. Be sure to have your SWEPCO account number and banking information ready before you call.
  - Once you have used this service, you can check your SWEPCO account balances and initiate payments 24 hours a day, seven days a week. However, using this payment option one month does not obligate you to pay this way every month.
  - You will receive a confirmation number as proof of payment. SWEPCO will be immediately notified of your payment through an electronic notice posting to your electric account. Payments received prior to 4:00 p.m. EST will be posted to your account that evening. Those made after 4:00 p.m. EST, on a weekend, or on a holiday will post on the next SWEPCO business day. Posting schedules may vary on holidays.
  - **A SERVICE FEE WILL BE CHARGED BY THE SERVICE PROVIDER. WHILE YOU WILL BE PAYING YOUR ACCOUNT WITH SWEPCO, THE FULL AMOUNT OF THE FEE IS PASSED TO A THIRD-PARTY VENDOR AS THE PROVIDER OF THIS TELEPHONE AND INTERNET SERVICE.**
- SWEPCO offers an electronic bill presentment and payment option, provided by a third-party vendor. This service is known as paperless billing or e-Bill. With paperless billing you can receive your bill electronically rather than through the mail. You may also pay your bill electronically, at no charge to you. Information on paperless billing is available at the SWEPCO website at [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com), under My Account, Paperless Billing.
- If your check is returned because of insufficient funds, a charge is added to the amount due. Your bill then is considered unpaid and the normal disconnection process begins.

## **Checkless Payment Plan**

Under this plan, your payment is automatically drafted on the bill's due date through your bank or other financial institution. To sign up for the program, call us at 1-888-216-3523 and ask for an application form. Automatic drafting will begin 30 to 60 days after you've filed your application.

## **Levelized Payments**

Levelized monthly payments help customers budget for utility bills by averaging their payments on a monthly basis. The program reduces sudden changes in payments and helps absorb higher summer bills. These plans may not be used to defer payment of delinquent bills.

- The Average Monthly Payment Plan (AMP) is available, upon showing of satisfactory credit, to residential customers who do not have past-due accounts. The monthly payment is based on the average of the current bill, plus the previous 11 months' bills. Each month, the oldest bill is removed from the computation, and the new current bill is included. As a result, the payment amount will fluctuate slightly from month to month.
- The Retirement Plus Plan is available to residential customers who make application for the plan. The applicant for the plan must be the SWEPCO customer of record at his or her address. When a customer is placed on the plan, his or her monthly electric bill will be due 30 days after the date of the mailing of the bill. To qualify, the applicant for the plan must provide evidence to SWEPCO that he or she is in one of the following categories:
  1. Age 62 or above and receiving Social Security, governmental, military or other retirement income,
  2. Receiving disability income or
  3. Receiving survivor's income.

## **Deferred Payment Plans**

If you cannot pay all of your bill and have been a SWEPCO customer for at least two months and have received no more than two termination notices during the past 12 months, you could qualify for a Deferred Payment Plan. Under its provisions, your electric service will not be disconnected if you (1) pay current bills, (2) pay a reasonable amount of the outstanding bill and (3) agree to pay the balance in reasonable installments. A payment not exceeding 1/3 of the total deferred amount will be required in each installment. If you do not fulfill these terms, your service may be disconnected with notice. Please note that a deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment. Please call 1-888-216-3523 for more information.

## **Payment Arrangements**

Payment arrangements agreed upon by SWEPCO allow customers to pay an outstanding bill after its due date but before the due date of the next bill. If the customer does not fulfill the terms of this arrangement, SWEPCO has the right to disconnect service. The customer will only receive a disconnect notice if the payment arrangement was made before such a notice was issued. If the arrangement was made after a disconnect notice was issued, no additional notice will be given. Call SWEPCO at 1-888-216-3523 for more information.

## **Alternative Payment Plans**

As a customer of SWEPCO, you have the right to request an alternative payment plan. For more information about any of these plans, please call us at 1-888-216-3523.

## **FUNDED FINANCIAL ASSISTANCE**

Funded financial assistance may be available to help customers pay their electric bills. For more information, contact SWEPCO at 1-888-216-3523 or one of these agencies:

### **Texas Department of Housing and Community Affairs**

Energy Assistance Section  
P.O. Box 13941  
Austin, Texas 78711-3941  
1-877-399-8939

### **Public Utility Commission of Texas**

Office of Customer Protection  
P.O. Box 13326  
Austin, Texas 78711-3326  
1-512-936-7120 or 1-888-782-8477  
fax 1-512-936-7003  
Internet: [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov)

## **CUSTOMER INQUIRIES**

If you have questions or complaints about your electric service, or if you're disputing a bill amount, call Customer Services at 1-888-216-3523. Customers who are hearing and speech impaired may call Relay Texas TDD (toll-free) 1-800-735-2988.

## **OUTAGE ALERTS**

Customers can be notified by text message or email of power outages and the estimated time at which their service will be restored. Customers may enroll in the service at [www.SWEPCO.com/alerts](http://www.SWEPCO.com/alerts). There is no cost to sign up for the alerts; however, phone usage or text charges may apply.

## **DISPUTED BILLS**

SWEPCO is willing to investigate any billing disputes and to help resolve your inquiry. During the investigation, you will be required to pay only the amount not under dispute. Your service will not be disconnected while the company is investigating the disputed bill. Call SWEPCO at 1-888-216-3523 if you have a question about your bill.

## **TO REGISTER A COMPLAINT**

SWEPCO employees are trained to help answer your questions or resolve any complaints about your electric service. If you aren't satisfied with SWEPCO's review or the resolution, you may file a complaint with the PUCT, which can be reached as follows:

Public Utility Commission of Texas  
Office of Customer Protection  
P.O. Box 13326  
Austin, Texas 78711-3326

**Call:** 1-888-782-8477 (TTY1-800-735-2988)  
in Austin 512-936-7120  
Relay Texas TDD (toll-free) – 1-800-735-2988  
Fax: 1-512-936-7003  
e-mail address: [customer@puc.texas.gov](mailto:customer@puc.texas.gov)  
internet address: [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov)

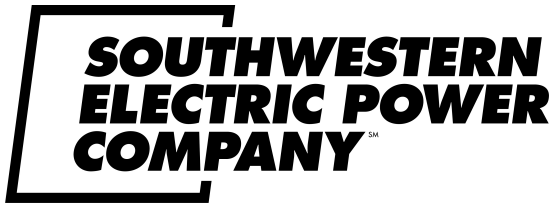




# SUS DERECHOS COMO CLIENTE

---

Texas



An **AEP** Company

---

**BOUNDLESS ENERGY**<sup>SM</sup>

[www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com)



A Nuestros Clientes . . . . . 1

Información General . . . . . 2

Seguridad . . . . . 2

Depósitos de Clientes . . . . . 3

    Cuándo no se Requieren Depósitos de los Solicitantes . . . . . 3

    Cartas de Garantía . . . . . 4

    Cómo se Calcula Un Depósito . . . . . 4

    Cuánto Interés se Paga Sobre Depósitos . . . . . 4

    Cuándo se Reembolsan los Depósitos . . . . . 4

    Depósitos Adicionales . . . . . 5

    Depósitos de Clientes Ya Existentes . . . . . 5

Conexiones . . . . . 5

Sistemas de Asistencia Vital . . . . . 5

Clientes Con Discapacidades Físicas . . . . . 6

Desconexiones Con Previo Aviso . . . . . 6

Desconexiones Sin Previo Aviso . . . . . 6

Desconexiones Y Enfermedades Grave . . . . . 7

Servicio de Reconexión . . . . . 7

Suspensión del Servicio . . . . . 7

Muestra de Factura de SWEPCO . . . . . 8

Medidor Eléctrico . . . . . 9

    Prueba de Medidor . . . . . 9

    Cómo Leer El Medidor . . . . . 9

Su Factura de Servicio de Electricidad . . . . . 10

Facturación Sin Papel . . . . . 10

El Pago de Su Factura . . . . . 11

    Plan de Pago Sin Cheques . . . . . 12

    Pagos Equilibrado . . . . . 12

    Planes de Pago Diferido . . . . . 13

    Arreglos Para Pago . . . . . 13

    Planes Alternos de Pago . . . . . 13

Fondo Para Asistencia Financiera . . . . . 14

Consultas de Clientes . . . . . 14

    Facturas en Disputa . . . . . 14

    Para Registrar Una Queja . . . . . 15

## A NUESTROS CLIENTES

AEP Southwestern Electric Power (SWEPCO) ha preparado este folleto para familiarizarle con nuestros servicios y ayudarle a entender los procedimientos de la compañía relacionados con conexiones de servicio, mantenimiento y desconexiones. Además, nuestros Centros de Soluciones Para Clientes operan las 24 horas del día, los siete días de la semana --ofreciendo respuestas a sus consultas a todas horas-- y un mejor acceso a nuestros servicios. Nos puede encontrar llamando sin costo a los siguientes números:

Para peligros de seguridad e interrupciones, por favor llame a nuestro Centro de Soluciones al Cliente:

1-888-218-3919 (Este TX, LA, AR)

1-866-223-8508 (Norte TX – Panhandle)

Para otros servicios al cliente, por favor llame al:

1-888-216-3523 (Este TX, LA, AR)

1-800-723-7430 (Norte TX – Panhandle)

Para mayores informes en español, llame sin costo a:

Representante de Servicios/Preguntas Sobre su Cuenta 1-888-216-3505

Interrupción del Servicio .

1-888-218-3924 (Este TX, LA, AR)

1-866-223-8508 (Norte TX – Panhandle)

También puede usted efectuar transacciones de negocios por Internet. SWEPCO ha establecido un centro para clientes en su sitio de la red [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) que está enfocado hacia el servicio y la conveniencia del cliente. Los clientes pueden administrar sus cuentas en línea y tener acceso a información las 24 horas del día, los siete días de la semana. Por ejemplo, puede usted fijar opciones en línea u opciones de pago directo, registrarse para pagos conformes a su presupuesto en donde estén disponibles, y revisar su factura por vía electrónica. También puede usted descontinuar o iniciar su servicio de energía eléctrica usando el sitio de la red. Por favor visítenos en [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) para enterarse de más opciones en la red.

Esta información sobre los derechos del cliente está disponible tanto en español como en inglés y se le puede hacer llegar por correo, de conformidad con el Reglamento Sustantivo 25.31 (c) de La Comisión de Servicios Públicos de Texas. Si desea usted recibir una copia, llame sin costo a SWEPCO, al 1-888-216-3505.

## **INFORMACIÓN GENERAL**

La Comisión De Servicios Públicos de Texas (PUCT) revisa con regularidad las políticas de SWEPCO para la facturación a los clientes y se asegura de que cumplan con los reglamentos de PUCT. Basándose en la información recibida del cliente, SWEPCO informa a los clientes sobre las tarifas más bajas disponibles, tomando en consideración las opciones de equipo y cargos de instalación.

Como cliente residencial, tiene usted derecho de obtener una copia del Manual de Tarifas de SWEPCO el cual incluye nuestros programas de tarifas y servicios, por lo que cueste el fotocopiado, llamando a nuestro Centro de Soluciones al Cliente, al número que aparece en la página anterior, para Servicio al Cliente. También puede usted solicitar información accesible sobre servicios, registrada con el PUCT conforme a la Regla 25.223 (e), llamando al mismo número. Todas las tarifas de menudeo y especificaciones técnicas y pautas están disponibles en el sitio de la red de la compañía: [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com).

SWEPCO proporciona servicio de energía eléctrica sin discriminación de raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado marital del cliente. El trabajo rutinario de servicio se lleva a cabo generalmente entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. entre semana, pero las emergencias tales como interrupciones pueden reportarse a cualquier hora llamando al número que aparece en la página anterior para Reportes de Interrupciones.

## **SEGURIDAD**

Es responsabilidad del consumidor cerciorarse de que todo el equipo y sus instalaciones cumplan fielmente con todas las leyes, ordenamientos locales y el código nacional de electricidad correspondiente, incluyendo las reglas y reglamentos de SWEPCO. SWEPCO no hará ninguna inspección de su cableado, aparatos eléctricos, maquinaria o equipo. Además, SWEPCO no asume ninguna responsabilidad por daños a propiedad, lesiones a personas ni servicio insatisfactorio causado por la instalación, operación o mantenimiento de su equipo.

Asegúrese de guardar bastante distancia de los cables cuando instale antenas de televisión, radio y CB, u operando grúas, escaleras, canastas aéreas, o transportando grandes cargamentos por carretera. Si notara alguna situación de peligro o si la seguridad está en duda, por favor comuníquese con SWEPCO y espere a que llegue nuestro representante.

## **DEPÓSITOS DE CLIENTES ACTUALES**

SWEPCO podrá solicitar un depósito a un cliente que ha sido desconectado por falta de pago. Además, SWEPCO podrá solicitar un depósito a un cliente si dicho cliente paga tarde su cuenta de energía eléctrica (más allá de su fecha de vencimiento) más de una vez durante el último periodo de 12 meses. En lugar de pagar este depósito solicitado, el cliente tendrá la opción de pagar el total de la cantidad vencida en el pago de la factura corriente a la fecha de su vencimiento, siempre y cuando el cliente no haya hecho uso de esta opción más de una vez en un periodo de 12 meses.

### **Cuándo No se Requieren Depósitos De los Clientes**

No se requieren depósitos a solicitantes residenciales que demuestran tener un crédito satisfactorio. Pare demostrar un crédito satisfactorio deberá de cumplirse con una de las siguientes condiciones:

Mostrar suficientes pruebas de que ha sido un buen cliente de cualquier proveedor de servicio eléctrico durante los últimos dos años. Se le recomienda obtener una carta de historial de crédito de su anterior proveedor de energía eléctrica. Se considera digno de crédito a un solicitante si cubre las tres condiciones siguientes:

- El solicitante no está a la fecha atrasado en el pago de la cantidad del servicio;
- El solicitante no se ha atrasado en el pago de su factura más de una vez en los últimos 12 meses, y
- Al solicitante nunca se le ha desconectado el servicio por falta de pago.

Se demuestra una capacidad satisfactoria de crédito mediante medios adecuados, incluyendo pero no limitándose a las siguientes condiciones:

- Presentación de tarjetas de crédito generalmente aceptables,
  - Cartas de referencia de crédito satisfactorio para SWEPCO,
- Referencias de crédito que puedan ser rápida y económicamente verificadas, o Propiedad o equidad considerable fácilmente liquidables.

El cliente tiene 65 años o más de edad y no tiene ningún saldo pendiente de pago con SWEPCO o cualquier otro proveedor de energía eléctrica acumulado durante los dos últimos años.

## **Cartas de Garantía**

Para llenar el requisito de depósito, el solicitante o cliente puede presentar a SWEPCO una carta de garantía de un cliente calificado de SWEPCO quien se comprometa a asegurar el pago de facturas.

No obstante, podrá requerirse un depósito para iniciar el servicio el cual será devuelto al recibo de la garantía escrita. La garantía será por la cantidad del depósito que SWEPCO solicite para la cuenta. La cantidad de la garantía se indicará claramente en cualesquiera documentos o cartas de garantía firmadas por el fiador. La carta validez de la garantía continuará hasta que el cliente haya cumplido con el Punto 3 o Cuando Los Depósitos Sean Reembolsados. Todos los documentos o cartas de garantía con validez vencida serán anulados y el fiador recibirá la correspondiente notificación en esa fecha.

## **Cómo Se Calcula Un Depósito**

El depósito solicitado es 1/6<sup>a</sup>. parte de la facturación anual calculada, o la misma del uso normal durante dos meses. Para solicitantes residenciales, podrá considerarse la información disponible sobre facturaciones anteriores en la residencia. Ver también Depósitos Adicionales.

## **Cuánto Interés se Paga Sobre Los Depósitos**

SWEPCO paga intereses sobre depósitos a la tasa y en la forma prescritas por el PUCT. La tasa de intereses que se paga sobre depósitos de clientes está sujeta a cambio anual, por orden del PUCT, conforme con la Regla Substantiva 25.24. La tasa de interés se compone anualmente, por regla, a una tasa de interés igual a aquella fijada por el PUCT el 1<sup>o</sup>. de diciembre del año anterior. Se puede obtener la tasa exacta de interés para el año en curso llamando a Servicio al Cliente al 1888-216-35-23.

## **Cuándo se Reembolsan Los Depósitos**

Los depósitos serán reembolsados a los clientes por cualquiera de las siguientes razones:

1. Después de que se tome la determinación de que no se va a conectar el servicio. No se pagará ningún interés sobre un depósito si se reembolsa dentro de un término de 30 días.
2. Después de la desconexión del servicio, pero sólo aquella cantidad que exceda cualquier saldo pendiente de pago de la cuenta, o

3. Después de 12 períodos consecutivos de facturación para residenciales y 25 períodos consecutivos de facturación para clientes comerciales o industriales si se reúnen las siguientes condiciones:
- El saldo de la cuenta no está vencido,
  - Si el cliente no ha tenido saldo vencido en su factura por más de dos ocasiones y
  - Si el servicio del cliente no fue desconectado por falta de pago.

### **Depósitos Adicionales**

Podrá solicitarse un depósito adicional si el consumo real del cliente durante los 12 últimos meses es por lo menos dos veces mayor que el uso originalmente calculado, y si se emitió un aviso de desconexión por lo menos una vez durante el último período de 12 meses. La solicitud de dicho depósito adicional se emitirá por escrito y el cliente tendrá la opción de pagar el total de la cantidad vencida en la factura corriente en su fecha de vencimiento en lugar de hacer un depósito adicional. Esta opción estará disponible una vez cada 12 meses.

### **Depósitos De Clientes Actuales**

SWEPCO podrá solicitar un depósito a un cliente que ha sido suspendido por falta de pago. Además, SWEPCO podrá solicitar un depósito a un cliente si dicho cliente paga tarde su cuenta de energía eléctrica (más allá de su fecha de vencimiento) más de una vez durante el último período de 12 meses. En lugar de pagar este depósito solicitado, el cliente tendrá la opción de presentar una carta de garantía por la suma de depósito solicitada, o pagar el total de la cantidad vencida en el pago de la factura corriente a la fecha de su vencimiento, siempre y cuando el cliente no haya hecho uso de esta opción más de una vez en un período de 12 meses.

## **CONEXIONES**

Se hará un cargo si usted solicitó que se le conectara el servicio fuera de las horas normales de trabajo. Únicamente los representantes de SWEPCO están autorizados para conectar su servicio de electricidad. SWEPCO deberá de tener acceso a todas las vías de ingreso sobre y arriba de su propiedad para proveer o extender su servicio de electricidad.

### **Sistemas de Asistencia Vital**

Si usted o alguien que usted conoce depende de un sistema de asistencia vital, notifíquesele a SWEPCO y se le proporcionará una forma para que la firme

un médico para que se le proporcione atención especial por ese motivo. Se hará todo esfuerzo para dar a estos clientes aviso anticipado y servicio prioritario si ocurriera alguna interrupción planeada en el servicio. SWEPCO recomienda que el cliente mantenga una fuente de energía disponible en caso de interrupciones no planeadas.

## **CLIENTES CON DISCAPACIDADES FÍSICAS**

Se recomienda a los clientes con discapacidades físicas y a aquellos que están al cuidado de dichos clientes, que se identifiquen ante SWEPCO para que se les informe de sus derechos cuando sea necesario y adecuado a las circunstancias de la persona.

## **DESCONEXIONES CON PREVIO AVISO**

El PUCT ha establecido las siguientes razones para desconectar el servicio de un cliente previo aviso. Se le enviará por correo o se le entregará en propia mano un aviso de terminación antes de que su servicio sea desconectado, por cualquiera de las siguientes razones:

## **FALTA DE PAGO DE UNA FACTURA**

Falta en el cumplimiento con los términos de un acuerdo de pago diferido  
Violación de los términos y condiciones de SWEPCO relativas a equipo que perjudiquen el servicio a otros clientes o Incumplimiento de los requisitos de depósito o arreglos de garantías para asegurar el pago de facturas.

Si no paga su factura para la fecha indicada en la misma, se le enviará por correo una notificación 10 días antes de que su servicio esté sujeto a desconexión. La fecha de desconexión caerá siempre en un día de trabajo. Puede evitarse la desconexión si paga la factura vencida antes de la fecha indicada.

## **DESCONEXIONES SIN PREVIO AVISO**

SWEPCO puede, sin previo aviso y sin responsabilidad hacia nuestros clientes, interrumpir el servicio bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando los medidores o equipo de SWEPCO hayan sido manipulados o desviados; manipular el servicio eléctrico es tanto ilegal como extremadamente peligroso;



- Cuando una persona no autorizada haya conectado o reconectado su servicio;
- Cuando una emergencia amenace con obstruir la operación de nuestro sistema;
- Cuando se encuentren en peligro vidas o propiedades;
- Cuando haya que restaurar el servicio de electricidad a una mayor escala o
- Cuando SWEPCO tenga que efectuar reparaciones necesarias o cambios en nuestras instalaciones.

## **DESCONEXIONES Y ENFERMEDADES GRAVES**

SWEPCO no discontinuará el servicio para cuentas vencidas si el cliente residencial que vive permanentemente en ese domicilio puede comprobar que la pérdida de electricidad puede causar o empeorar una enfermedad grave de la persona que allí reside. Cada vez que un cliente pretenda evitar la desconexión por causa de enfermedad, deberá de cumplirse con tres requisitos a la fecha de desconexión: (1) pedir a un médico u otro oficial de salud pública que se ponga en contacto con SWEPCO, (2) pedir al mismo personal médico que presente una solicitud por escrito explicando la situación, y (3) que establezca un plan de pago diferido. La prohibición contra la desconexión tendrá una duración de no más de 63 días a partir de la emisión de la factura.

## **SERVICIO DE RECONEXIÓN**

SWEPCO restaurará el servicio una vez que las circunstancias que dieron lugar a la desconexión hayan sido remediadas, incluyendo el pago de las facturas vencidas, cargos por reconexión y cualesquiera otros cargos. Además, se deberá de restablecer el crédito de acuerdo con la política de depósitos de SWEPCO. Antes de que se efectúe la reconexión, podrá requerirse un cargo adicional si la desconexión fue causada por la manipulación de un medidor o equipo de SWEPCO. Para solicitar la reconexión de su servicio sírvase llamar al 1-888-216-3523.

## **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Sólo un representante autorizado de SWEPCO puede desconectar su servicio. Cuando se cambie de domicilio, por favor denos unos días de aviso anticipado. Un representante de SWEPCO tomará la lectura del medidor en la residencia que deja cuando usted salga y sólo se le cobrará por la electricidad

# Muestra DE FACTURA SWEPCO PARA CLIENTES RESIDENCIALES EN TEXAS

**Nota:** La factura real puede aparecer ligeramente diferente.

La siguiente es una muestra típica de una factura residencial para un cliente de Southwestern Electric Power Company. Es posible que alguna información en su factura sea diferente, de acuerdo con el tipo de cuenta. Llame a Southwestern Electric Power Company si tiene alguna pregunta.

## LOS BASICOS

Aquí es donde encuentra cuánto usted debe, cuando es debido y su Información de la cuenta.

**SOUTHWESTERN ELECTRIC POWER COMPANY**

PO Box 24401  
Canton, OH 44701-4701

SERVICE ADDRESS: JIM JONES, 1234 MISC DR APT 123, ANY CITY, TX 12345-1234

989-4  
989032819 DI AV 0-37

JIM JONES  
1234 MISC DR APT 123  
ANY CITY, TX 12345-1234

Amount due on or before **\$37.04**  
March 23, 2017

Bill mailing date is March 6, 2017  
Account #123-456-789-0-1

CV 04

**Notes from SWEPCO:**  
Make this the last bill sent in the mail. Gain more security and trust and go paperless to get an email notification when your bill is ready. Today is the day! AEPpaperless.com

**Usage history (kWh):**

**Methods of payment:**  
swepeco.com  
PO Box 24411  
Canton, OH 44701-4404  
1-800-611-0964 (\$2.95 fee)

**Need to get in touch?**  
Customer Service: 1-888-216-3523  
swepeco.com  
Hearing impaired Relay (TTY): 1-800-735-2989  
Report Outage: 1-888-218-3919  
Representante del Servicio: 1-888-216-3505  
Interrupcion del Servicio: 1-888-218-3924

There's more information! [↗](#)

**Current bill summary:**  
Service from 02/03/17- 03/06/17 (31 days)

Electric Service  
\$26.07

Fuel  
\$10.60

346  
total kWh

**\$37.04**  
Current Charges

Taxes & Fees  
\$ 3.37

Thank you for your prompt payment. Please include your account number on your check and return this stub with your payment.

SERVICE ADDRESS: JIM JONES, 1234 MISC DR APT 123, ANY CITY, TX 12345-1234

**SOUTHWESTERN ELECTRIC POWER COMPANY**

Send payment to:  
PO Box 24411  
Canton, OH 44701-4401

Make check payable and send to:  
American Electric Power  
PO Box 24411  
Canton, OH 44701-4404

Account #123-456-789-0-1

Amount due on or before **\$37.04**  
March 23, 2017

Pay \$37.59 after this date

The Neighbor to Neighbor program helps environmentally conscious pay their checks. Bill made to help. My payment reflects my gift of \$ \_\_\_\_\_

000013541000013621010000000000410039214920112312014900008

## CARGOS ACTUALES

Este gráfico desglosa los cargos de la facturación actual en categorías fáciles de entender.

## GRÁFICO HISTORIAL DE USO

Eche un vistazo a los 13 meses de historia para ver las tendencias en su consumo de energía.

## MÉTODOS DE PAGO

Aquí es donde puede encontrar sus opciones de pago.

## TALÓN DE PAGO

Envíenos esta parte cuando envíe su pago por correo.

que haya utilizado. Hasta el momento en que SWEPCO reciba notificación de su cambio, usted será responsable de toda la electricidad y otros servicios utilizados en su anterior domicilio. La última factura que usted recibirá por servicio en esta dirección llevará la marca "Final". SWEPCO no cobra por servicio de desconexión.

## **MEDIDOR ELÉCTRICO**

Un representante de SWEPCO lee el medidor eléctrico aproximadamente a la misma hora cada mes. Puede usted ayudar a nuestros lectores de medidores proporcionando acceso fácil al medidor. Asegúrese de cualesquiera perros estén restringidos y de que el acceso al medidor esté libre de plantas y otros obstáculos. Si no proporciona acceso al medidor, SWEPCO calculará su lectura basándose en la historia anterior de utilización.

### **Pruebas del Medidor**

Los medidores eléctricos son aparatos de medición extremadamente exactos. A menos que un componente hubiere fallado, es muy remoto que se encuentre alguno fuera de los límites de exactitud adoptados por el PUCT. No obstante, si se descubriera que el medidor está defectuoso, se retirará para su mantenimiento y su factura será ajustada como corresponda. Se llevan a cabo pruebas al azar periódicamente para confirmar su exactitud. Puede usted presentar una solicitud por escrito para pedir a SWEPCO que pruebe la exactitud del medidor, sin cargo alguno, siempre y cuando hayan transcurrido cuatro o más años desde que SWEPCO o una agencia autorizada haya probado el medidor. Si han transcurrido menos de cuatro años, y si la exactitud del medidor está dentro de los índices que marca el Instituto Americano Nacional de Medidas (American National Standards Institute, Inc.) SWEPCO le hará un cargo por la prueba, conforme con la aprobación del PUCT. Las pruebas de medidores se llevan a cabo en su propiedad durante las horas normales de trabajo de SWEPCO y se programan para una hora que sea conveniente para usted o su representante autorizado. Al término de la prueba, SWEPCO le hará saber la fecha y los resultados de la prueba, quién la efectuó y cuándo (si fuera necesario) se reemplazará el medidor.

### **Cómo Leer Su Medidor**

SWEPCO tiene la responsabilidad de mantener el medidor y de leerlo para fines de facturación, pero es responsabilidad de usted utilizar la electricidad con

inteligencia. Usted puede controlar su uso leyendo periódicamente su medidor. Para folletos gratuitos detallando la forma de leer el medidor, llame al Servicio al Cliente en el 1-888-216-3523.

### **Su Factura de Servicio de Electricidad.**

Su factura registra cuanta electricidad utilizó su casa durante el mes anterior. Los ciclos de facturación se determinan por localización geográfica. Debido a este sistema, el medidor se leerá y su cuenta se facturará aproximadamente el mismo día de cada mes. Cada factura tiene una fecha específica, que es 16 días después de la fecha de emisión. Si el 16<sup>º</sup> día cae en día de fiesta o fin de semana, la factura vencerá al siguiente día laboral. Después de esta fecha, la factura será considerada vencida si no se paga en su totalidad, y su servicio de energía eléctrica estará sujeto a desconexión, una vez que se haya enviado por correo el debido aviso de desconexión. (Ver Desconexión con Previo Aviso.) Si no se encuentra en condiciones de pagar su factura corriente a la fecha de su vencimiento, puede existir un plan alternativo de pago disponible para usted. (Ver Arreglos de Pago para mayor información) Si no recibe su factura, llame al 1-888-216-3523 inmediatamente porque usted será aún responsable de su pago.

### **FACTURACIÓN SIN PAPEL**

SWEPSCO ofrece la presentación electrónica de facturas y opción de pago, proporcionada por un tercer vendedor. Este servicio se conoce como facturación sin papel o e-Bill. Con facturación sin papel usted puede recibir su factura electrónicamente en lugar de a través del correo.

Algunos de los beneficios de facturación sin papel incluyen:

- **Ahorro de papel.** Ayude al medio ambiente recibiendo sus facturas por e-mail, ahorrando papel y salvando árboles.
- **Reciba notificación por e-mail.** Un e-mail le avisa cuando su factura está lista.
- **Vea sus facturas en cualquier momento.** Revise su factura con seguridad y sin riesgos con acceso 24x7.

Una vez registrado en facturación sin papel puede usted también pagar su factura electrónicamente, sin cargo alguno. Puede también continuar usando su actual sistema de pago si así lo prefiere. Regístrese para el pago de facturas sin papel en el sitio de la red SWEPSCO, en [www.SWEPSCO.com](http://www.SWEPSCO.com) bajo Su Cuenta, Facturación Sin Papel.

## EL PAGO DE SU FACTURA

- Por correo, utilizando el conveniente sobre anexo a su factura. Los cheques y giros deberán hacerse pagaderos a "AEP", "SWEPCO" o "Southwestern Electric Power Company" SWEPCO no recomienda que envíe usted efectivo y no asume responsabilidad si se pierde el efectivo en el correo.
- En persona, en una estación autorizada de SWEPCO. Llame al 1-888-216-3523 o visite nuestro sitio [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) para localizar la estación de pago más cercana a su casa.
- Por medio de giro bancario automático. (Ver Plan de Pago Sin Cheques)
- Por teléfono, usando la opción Plan de Pago SWEPCO, le permite hacer su pago por teléfono utilizando un cheque electrónico (de su cuenta de cheques) o ciertas tarjetas ATM. Llame sin costo al 1-800-611-0964 para efectuar su pago. Asegúrese de tener su número de cuenta SWEPCO y su información bancaria a la mano cuando llame.
- Una vez que haya utilizado este servicio, puede usted verificar los saldos de su cuenta SWEPCO e iniciar pagos durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. No obstante, el usar esta opción un mes no le obliga a pagar de esta manera cada mes.
- Recibirá un número de confirmación como prueba de su pago. SWEPCO recibirá notificación inmediata de su pago a través de un aviso electrónico agregado a su cuenta de energía eléctrica. Los pagos recibidos antes de las 4:00 p.m. EST, se anexarán a su cuenta esa misma noche. Aquellos pagos efectuados después de las 4:00 p.m. EST, en un fin de semana o día festivo aparecerán al siguiente día laboral de SWEPCO. Las pruebas de pago pueden variar en días festivos.
  - **EL PROVEEDOR DEL SERVICIO COBRARÁ UNA CUOTA DE SERVICIO. AUNQUE ESTARÁ USTED PAGANDO SU CUENTA CON SWEPCO, LA CANTIDAD COMPLETA DE DICHA CUOTA, SE ENTREGA A UN TERCER VENDEDOR COMO PROVEEDOR DE ESTE SERVICIO TELEFÓNICO Y DE INTERNET.**
- SWEPCO ofrece una opción electrónica de presentación y pago de cuentas presentadas por un tercer vendedor. Este servicio es conocido como facturación sin papel o e-Bill. Con facturación sin papel puede usted recibir su factura por la vía electrónica en lugar de a través del correo. Puede usted también hacer su pago por la vía electrónica sin costo alguno. La información sobre facturación sin papel está disponible en el sitio de la red de SWEPCO, [www.SWEPCO.com](http://www.SWEPCO.com) bajo Su Cuenta, Facturación Sin Papel (Your account, Paperless Billing).

- Si su cheque es devuelto por insuficiencia de fondos, se agregará un cargo a la cantidad adeudada. Su factura es entonces considerada como no pagada y se inicia el proceso normal de desconexión.

### **Plan de Pago sin Cheques**

Bajo este plan, su pago se emite automáticamente en la fecha de vencimiento de su factura, a través de su banco u otra institución financiera. Para registrarse en este plan, llámenos al 1-888-216-3523 y pida una forma de solicitud. La emisión automática se iniciará de 30 a 60 días después del recibo de su solicitud.

### **Pagos Equilibrados**

Los pagos mensuales equilibrados ayudan al cliente a programar sus cuentas de servicios estableciendo un promedio de pagos sobre una base mensual. El programa reduce cambios súbitos en los pagos y ayuda a absorber las cuentas más altas en el verano. Estos planes no pueden utilizarse para diferir pagos de cuentas vencidas.

El Plan Mensual Promediado (AMP) está disponible, una vez que se haya demostrado un crédito satisfactorio, a clientes residenciales sin cuentas vencidas. El pago mensual está basado en el promedio de la cuenta corriente más las cuentas de los 11 meses anteriores. Cada mes se reduce de la cuenta la factura más antigua y se incluye la nueva. Como resultado, la cantidad del pago fluctuará ligeramente de mes a mes.

El Plan de Retiro (Retirement Plus Plan) está disponible para clientes residenciales que lo solicitan. El solicitante de este plan debe de ser cliente registrado de SWEPCO en su domicilio. Cuando un cliente se registra en este plan, su factura mensual se vencerá 30 días después de la fecha de su envío por correo. Para ser elegible, el solicitante de este plan debe presentar pruebas a SWEPCO de que él o ella se encuentra en una de las siguientes categorías:

- Edad de 62 años o más, y recibiendo ingresos del Seguro Social, del gobierno, militar u otro ingreso de retiro.
- Recibiendo ingreso por incapacidad, o
- Recibiendo ingreso de sobreviviente.

## **Planes de Pago Diferido**

Si no puede usted pagar toda su factura y ha sido cliente de SWEPCO por lo menos durante dos meses y no ha recibido más de dos avisos de cancelación durante los últimos 12 meses, podría ser elegible para un Plan de Pagos Diferidos. Bajo sus provisiones, su servicio de energía eléctrica no se desconectaría si (1) paga sus cuentas corrientes, (2) paga una cantidad razonable de su cuenta pendiente y (3) se compromete a pagar el saldo en pagos parciales razonables. Se requerirá un pago que no excederá  $1/3$  del total de la cantidad diferida para cada pago parcial. Si no llena estos términos, su servicio puede ser desconectado previo aviso. Por favor tome nota de que un plan de pago diferido puede incluir una penalidad de 5% por pago atrasado. Para mayor información por favor llame al 1-888-216-3523.

## **Arreglos de Pago**

Los arreglos de pago conforme al acuerdo con SWEPCO, permiten a los clientes pagar facturas pendientes después de su fecha de vencimiento pero antes de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Si el cliente no cumple con los términos de este acuerdo, SWEPCO tiene el derecho de desconectar el servicio. El cliente recibirá un aviso de desconexión si el arreglo de pago fue hecho antes de la emisión de dicho aviso. Si el arreglo fue hecho después de que el aviso de desconexión se emitiera, no se dará ningún aviso adicional. Llame a SWEPCO al 1-888-216-35-23 para mayores informes.

## **Planes Alternativos De Pago**

Como cliente de SWEPCO tiene usted el derecho de solicitar un plan de pagos alternativo. Para mayores informes acerca de estos planes, sírvase llamarlos al 1-888-216-3523.

## **FONDO PARA ASISTENCIA FINANCIERA**

El fondo para asistencia financiera puede estar disponible para asistir a los clientes a pagar sus facturas de servicio de energía eléctrica. Para mayores informes, comuníquese con SWEPCO al 1-888-216-35-23 o a una de las siguientes agencias:

### **Departamento de Vivienda Y Asuntos Comunitarios de Texas**

Sección de Asistencia de  
Asuntos de Energía  
P.O. Box 13941  
Austin, Texas 78711-3941  
1-877-399-8939

### **Comisión de Servicios Públicos de Texas**

Oficina de Protección al Consumidor  
P.O. Box 13326  
Austin, Texas 78711-3326  
1-512-936-7120 ó 1-888-782-8477  
fax 1-512-936-7003  
Internet: [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov)  
Oficina de Informes del Estado  
1-512-463-4630

## **CONSULTAS DE CLIENTES**

Si tiene preguntas o quejas sobre su servicio de energía eléctrica, o si desea disputar la cantidad de su factura, llame a Servicio a Clientes, al 1-888-216-3523. Los clientes con discapacidad auditiva y de lenguaje pueden llamar a Relay Texas TDD (sin costo) 1-888-735-2989.

### **Facturas en Disputa**

SWEPCO está dispuesta a investigar cualquier disputa sobre facturas y a ayudar a resolver su asunto. Durante la investigación será necesario que pague solamente la cantidad que no esté en disputa. No se desconectará su servicio mientras la compañía esté investigando la factura en disputa. Llame a SWEPCO, al 1-888-216-35-23 si tiene preguntas sobre su factura.



## **Para Registrar una Queja**

Los empleados de SWEPCO están preparados para ayudar a responder sus preguntas o resolver quejas acerca de su servicio de energía eléctrica. Si no está satisfecho con la revisión o la solución de SWEPCO, puede registrar una queja con el PUCT a la siguiente dirección:

Public Utility Commission of Texas  
Office of Customer Protection  
P.O. Box 13326  
Austin, Texas 78711-33-26

**Llame al:** 1-888-782-8477(TTY1-800-735-2988)  
en Austin 512-936-7120  
Relay Texas TDD (sin costo) 1-800-735-2989)  
Fax: 1-512-936-7003  
e-mail: [customer@puc.texas.gov](mailto:customer@puc.texas.gov)  
internet: [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov)





**Southwestern Electric Power Company**

P.O. Box 21106

Shreveport, LA 71156