

PLEASE READ – THIS DOCUMENT CONTAINS
IMPORTANT INFORMATION REGARDING:

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document summarizes Your Rights as a Customer, and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). These rules apply to all retail electric providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), except as otherwise stated. You may view the rules at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

Contact Information

Declaration Energy LLC, dba Energy Texas
PO Box 7489, Houston, TX 77248
REP Certificate No. 10281

REP Customer Service

Toll-Free 1-(855) 461-1129, 8am – 5pm (Mon-Fri);
12pm – 5pm (Sat), Central Time
Fax Toll-Free 1-(888) 800-2820
Hearing- and Speech-Impaired Toll-Free 1-(888) 800-2820
E-mail Address howdy@energytexas.com
www.energytexas.com

Public Utility Commission of Texas

Consumer Protection Division
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326
Direct (512) 936-7120
Toll Free 1-888-782-8477
Fax (512) 936-7003
Internet Web Address www.puc.state.tx.us
E-mail Address customer@puc.state.tx.us

Outages and Emergencies

Toll Free 24 Hours/7 days
Oncor Service Area: 1-888-313-4747
Centerpoint Service Area: 1-800-332-7143
Texas Central Company Service Area: 1-866-223-8508
Texas North Company Service Area: 1-866-223-8508
Texas New Mexico Power Company
Service Area: 1-888-866-7456
Sharyland Utilities: (956) 668-9551

Obtaining and Canceling Service

Unauthorized Change of Service Provider or “Slamming”: An REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should contact the unauthorized REP and request that it provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit this to you within 5 business days of your request. The affected REPs, transmission and distribution service provider (TDSP) and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUCT.

Right of Rescission: When requesting a switch in service providers, you may rescind your Terms of Service Agreement with the new REP without any penalty or fee within 3 business days after you receive your Terms of Service Agreement. For details on how to rescind, please see your Terms of Service Agreement. This right of rescission does not apply if you are moving into a new service address.

Billing Issues

Unauthorized Charges or “Cramming”: Before any new charges are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will appear on your electric bill and obtain your consent to accept the product or service. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP will not seek to terminate your electric service for nonpayment of an unauthorized charge, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:

If you do not have the ability to pay all of your bill by the due date, you may be eligible for a deferred payment plan. A deferred payment plan is an agreement between the REP and a customer that allows a customer to pay an outstanding balance in installments that extend beyond the due date of the current bill. If you wish to enter into such arrangement, please call us at the toll free telephone number set forth in this TOS to discuss your eligibility and the payment arrangements available to you. You are eligible for a deferred payment plan automatically upon your request for a bill that becomes due during an extreme weather emergency; as directed by the Public Utility Commission of Texas during a state of disaster as declared by the Governor; or if we have underbilled you by \$50 or more.

During certain summer and winter months, Chronic Condition and Critical Care customers will also be eligible to enroll in a deferred payment plan.

All other customers are eligible for deferred payment plans if: (i) you have not received more than two termination or disconnection notices during the preceding 12 months, or (ii) you have received service from us for more than three months (or you can satisfactorily demonstrate sufficient credit or a satisfactory history of payment for service from a previous utility). Please call us at the toll free number set forth herein to obtain more information about deferred payment plans or assistance programs.

Financial and Energy Assistance: If a customer contacts the REP and indicates an inability to pay, the REP must inform the customer of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from the REP. Contact your REP for more information.

Meter Testing: A customer has the right to request a meter test at no additional cost. If a test is performed more than once in a four-year period and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDSP. The TDSP or REP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

Disconnection of Service. A REP or TDSP may, at any time, authorize disconnection of a your electric service without prior notice for any of the following reasons: (i) where a known dangerous condition exists for as long as the condition exists. (ii) where service is connected without authority by a person who has not made application for service;(iii) where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment; (iv) where there has been tampering with the equipment of the TDSP, municipally owned utility, or electric cooperative; or (v) where there is evidence of theft of service.

A REP may authorize the disconnection of your electric service, after proper notice, for any of the following reasons: (i) your failure to pay any bill for electric service owed to your REP or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on a disconnection notice sent to you after your bill became past due; (ii) your failure to comply with the terms of a deferred payment agreement; (iii) using service in a manner that interferes with the service of others; (iv) your failure to pay a required deposit; (v) failure of the guarantor to comply with the terms of an agreement to pay on a guaranteed service account. Prior to disconnecting your service, a REP must provide you with a Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days (21 days for critical care/chronic condition customers) from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless their personnel are available to take payments and service can be reconnected.

A REP may not authorize the disconnection of your electric service for any of the following reasons: (i) delinquency in payment for electric service by a previous occupant of the premises; (ii) failure to pay for any charge that is not for electric service; (iii) failure to pay for a different type or class of electric service unless charges for such service were included on that account's bill at the time service was initiated; (iv) failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing; (v) failure to pay disputed charges, except for the amount not under dispute, until a determination as to the accuracy of the charges has been made by the REP or the PUCT, and you have been notified of this determination; (vi) failure to pay charges arising from an underbilling due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with; or (vii) failure to pay an estimated bill other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDSP.

Additionally, a REP may not disconnect your electric service: (i) if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; (ii) for non-payment during an extreme weather emergency and, further, the REP must offer customers, upon request by the

customer, a deferred payment plan for bills that become due during such extreme weather emergency; or (iii) for non-payment when the customer establishes prior to the stated date of disconnection that disconnection of service will cause some person residing at that residence to become seriously ill or more seriously ill. Each time a customer seeks to avoid disconnection under subclause (iii), the customer must enter into a deferred payment plan with the REP, and have the ill-person's attending physician contact the REP and submit a written statement to the REP. This prohibition of service disconnection due to illness or disability shall last for 63 days from the issuance of the bill for electric service and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

A REP may not request disconnection of a customer's electric service for nonpayment on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the REP's personnel are available on those days to take payments, make payment arrangements with the customer, and request reconnection of service. Unless a dangerous condition exists or the customer requests disconnection, a TDSP may not disconnect a customer's electric service on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the personnel of the TDSP are available to reconnect service on all of those days.

When a bill for electric service is delinquent for a master-metered apartment complex, the REP shall: (i) send a disconnection notice to the customer; (ii) inform the customer that notice of possible disconnection will be provided to the tenants of the apartment complex; and (iii) if payment is not timely made, post a minimum of five notices in English and Spanish in conspicuous areas in the corridors or other public places of the apartment complex, at least six days after providing notice to the customer and at least four days before disconnecting.

Availability of Provider of Last Resort (POLR): If you are notified that you are subject to termination or disconnection of your electric service, or if your service is terminated or disconnected, you may seek to obtain services from another REP or the POLR. You have the option to request service from the POLR, which offers a basic, standard retail service package. You may call 1-866-PWR-4-TEX or visit www.powertochoose.org for more information about the default POLR in your area.

Restoration of Service: If your service has been disconnected by your REP for non-payment, your REP or the POLR will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDSP to reconnect your service. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP or the POLR that you have corrected the dangerous situation.

Disputes With Your Provider

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review, if

available. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint.

Reporting Outages: Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. This information is included on your bill and is also provided at the beginning of this document for your convenience.

Other Protections

Do Not Call List: The PUCT maintains a “Do Not Call List” of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) or 1-866-896-6225, or visit the PUCT website at www.puc.state.tx.us to subscribe to the Do Not Call List.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were initially solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance.

Privacy Rights: Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as allowed by law.

Special Services: Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities. If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact your REP to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

Notice to Residential Applicants Concerning Critical Care and Chronic Care Status: Each residential applicant for service is hereby notified of his or her right to apply for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation. If an interruption or suspension of your electric service will create a dangerous or life-threatening condition, you may qualify as a critical care residential customer. If the interruption or suspension of your electric service will exacerbate or cause a serious deterioration of a medical condition, you may qualify as a Chronic Condition Customer. Upon your request, we will provide you with the PUCT's standardized Critical Care/Chronic Condition Eligibility Determination Form. You shall then return the completed form to us as described in the form. We shall then forward the completed form to your TDSP for review and qualification. If you are qualified, the critical care designation will be valid for one year. We will send you a renewal application prior to expiration of your designation.

Qualification as a critical care customer does not relieve you of your obligation to pay for services. Designation as a Critical Care or Chronic Condition customer will not prevent loss of electric service, either planned (as in a disconnection for non-payment) or unplanned. It does, however, provide a longer notice period for disconnections for non-payment (21 days versus the normal 10 day notice) and delivery of such notices to an emergency contact in addition to the primary account holder.

POR FAVOR LEA – ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE CON RESPECTO A:

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en las reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas normas se aplican a todos los proveedores de electricidad (REPS) y al proveedor de último recurso (POLR), salvo que se indique lo contrario. Puede ver las reglas en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx> . .

Información de Contacto

Declaration Energy LLC, dba Energy Texas
PO Box 7489, Houston, TX 77248
REP No. de Certificado 10281

REP Servicio al Cliente

Gratuito 1-888-452-6862, 8am – 8pm (Lun-Vie);
9am – 5pm (Sat), Hora Central
El Fax Gratuito 1-888-801-6681
Número Gratuito de personas con un discapacidad de audición y del hablar 1-888-801-6681
Correo Electrónico hello@energytexas.com
www.energytexas.com

Comisión de Servicios Públicos de Texas

División de Protección del Consumidor
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326
Directo (512) 936-7120
Gratuito 1-888-782-8477
El Fax (512) 936-7003
Dirección web de Internet www.puc.state.tx.us
Correo Electrónico customer@puc.state.tx.us

Interrupciones y Emergencias

Gratuito 24 Horas/7 Días
Área de servicio de Onconr: 1-888-313-4747
Área de servicio de Centerpoint: 1-800-332-7143
Área de servicio de AEP Texas Central Company: 1-866-223-8508
Área de servicio de AEP Texas North Company: 1-866-223-8508
Área de servicio de Texas New Mexico Power Company: 1-888-866-7456
Servicios de Sharyland: (956) 668-9551

Obtención y Cancelación del Servicio

Cambio no Autorizado de Proveedor de Servicios o "Slamming":

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe ponerse en contacto con el REP no autorizado y solicitar que le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe presentarlo en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de su solicitud. Los representantes afectados, el proveedor de servicios de transmisión y distribución

(TDSP) y el agente de registro trabajarán juntos para devolverle a su REP elegido de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT.

Derecho de Rescisión: Al solicitar un cambio de proveedor de servicios, usted puede rescindir su Acuerdo de Términos de Servicio con el nuevo REP sin ninguna penalización ni tarifa dentro de los 3 días hábiles después de recibir su Acuerdo de Términos de Servicio. Para obtener más información sobre cómo rescindir, consulte sus términos de contrato de servicio. Este derecho de rescisión no se aplica si se está mudando a una nueva dirección de servicio.

Problemas de Facturación

Cargos no Autorizados o "Abarrotar": Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura de electricidad, su REP debe informarle del producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán estos cargos en su factura de electricidad y obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si usted cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar dichos cargos y puede presentar una queja con la PUCT. Su REP no tratará de terminar su servicio eléctrico por no pago de un cargo no autorizado, a menos que la disputa se resuelva en última instancia en su contra. Si se determina que los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado en un plazo de 45 días.

Planes de Pago Diferido y Otros Acuerdos de Pago:

Si no tiene la capacidad de pagar toda su factura antes de la fecha de vencimiento, puede ser elegible para un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre el REP y un cliente que permite a un cliente pagar un saldo pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la factura actual. Si desea celebrar dicho acuerdo, llámenos al número de teléfono gratuito establecido en este TOS para discutir su elegibilidad y los arreglos de pago disponibles para usted. Usted es elegible para un plan de pago diferido automáticamente a su solicitud de una factura que vence durante una emergencia de clima extremo; según lo indicado por la Comisión de Servicios Públicos de Texas durante un estado de desastre declarado por el Gobernador; o si le hemos subfacturado por \$50 o más.

Durante ciertos meses de verano e invierno, los clientes de Enfermedades Crónicas y Cuidados Críticos también serán elegibles para inscribirse en un plan de pago diferido.

Todos los demás clientes son elegibles para planes de pago diferido si: (i) usted no ha recibido más de dos avisos de terminación o desconexión durante los 12 meses anteriores, o (ii) usted ha recibido servicio de nosotros durante más de tres meses (o puede demostrar satisfactoriamente crédito suficiente o un historial satisfactorio de pago por servicio de una utilidad anterior). Por favor llámenos al número gratuito aquí establecido

para obtener más información sobre planes de pago diferido o programas de asistencia.

Asistencia Financiera para Energía: Si un cliente se pone en contacto con el REP e indica que no puede pagar, el REP debe informar al cliente de todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que ofrece el REP o que están disponibles en él. Póngase en contacto con su representante para obtener más información.

Pruebas de Medidores: Un cliente tiene derecho a solicitar una prueba de medidor sin coste adicional. Si una prueba se realiza más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, entonces se le puede cobrar una tarifa por la prueba adicional del medidor (s) a la tarifa aprobada para su TDSP. El TDSP o REP le aconsejará sobre los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona encargada de la prueba y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor.

Desconexión del Servicio. Un REP o TDSP puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su servicio eléctrico sin previo aviso por cualquiera de las siguientes razones: (i) Si existe una condición peligrosa conocida mientras exista la condición. (ii) cuando el servicio esté conectado sin autoridad por una persona que no haya presentado una solicitud de servicio; (iii) cuando el servicio se vuelva a conectar sin autoridad después de la desconexión por falta de pago; (iv) cuando haya habido manipulación del equipo de la TDSP, de la empresa municipal o de la cooperativa eléctrica; o (v) cuando haya pruebas de robo del servicio.

Un REP puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico, después del aviso apropiado, por cualquiera de las siguientes razones: (i) Su falta de pago de cualquier factura por servicio eléctrico debido a su REP o de hacer arreglos de pago diferido antes de la fecha de desconexión indicada en un aviso de desconexión enviado a usted después de que su factura se haya vencido; (ii) su incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido; (iii) el uso del servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros; (iv) su falta de pago de un depósito requerido; (v) la falta del garante de cumplir con los términos de un acuerdo para pagar en una cuenta de servicio garantizada. Antes de desconectar su servicio, un REP debe proporcionarle un aviso de desconexión. Este aviso debe ser enviado por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser de 10 días (21 días para los clientes de cuidados críticos/enfermedades crónicas) a partir de la fecha en que se emite el aviso y no puede caer en un día festivo o un fin de semana o el día anterior a menos que su personal esté disponible para recibir pagos y el servicio pueda ser reconectado.

Un REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones: (i) morosidad en el pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de las instalaciones; (ii) falta de pago por cualquier cargo que no sea por servicio eléctrico; (iii) no pagar por un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que los cargos por dicho servicio se incluyeran en la factura de esa cuenta en el momento en que se inició el servicio; (iv) no pagar los cargos resultantes de una subfacturación, excepto el robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual; (v) Inpago de cargos en disputa, excepto

por la cantidad no en disputa, hasta que el REP o la PUCT hayan determinado la exactitud de los cargos y se le haya notificado de esta determinación; (vi) incumplimiento de los cargos derivados de una subfacturación debida a cualquier medición defectuosa, a menos que se haya manipulado el medidor; O (vii) Incumplimiento de pagar una factura estimada que no sea una factura presentada de acuerdo con un plan aprobado de lectura de medidores, a menos que la factura se base en un medidor estimado leído por el TDSP.

Además, un REP no puede desconectar su servicio eléctrico: (i) si recibe la notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia energética le enviará el pago suficiente a su cuenta; (ii) Por falta de pago durante una emergencia climática extrema y, además, el REP debe ofrecer a los clientes, a petición del cliente, un plan de pago diferido para las facturas que vencen durante tal emergencia climática extrema; o (iii) por falta de pago cuando el cliente establece antes de la fecha de desconexión declarada que la desconexión del servicio hará que alguna persona que reside en esa residencia se enferme gravemente o se enferme más gravemente. Cada vez que un cliente intenta evitar la desconexión bajo la subcláusula (iii), el cliente debe entrar en un plan de pago diferido con el REP, y hacer que el médico que atiende a la persona enferma se ponga en contacto con el REP y presente una declaración por escrito al REP. Esta prohibición de desconexión del servicio debido a enfermedad o discapacidad durará 63 días a partir de la emisión de la factura de servicio eléctrico y puede ser solicitada nuevamente después de que los 63 días hayan expirado y el plan de pago diferido se haya cumplido.

Un REP no puede solicitar la desconexión del servicio eléctrico de un cliente por falta de pago en un día festivo o fin de semana, o el día inmediatamente anterior a un día festivo o fin de semana, a menos que el personal del REP esté disponible en esos días para recibir pagos, hacer arreglos de pago con el cliente, y solicitar la reconexión del servicio. A menos que exista una condición peligrosa o que el cliente solicite la desconexión, un TDSP no podrá desconectar el servicio eléctrico de un cliente en un día festivo o un fin de semana, o el día inmediatamente anterior a un día festivo o un fin de semana, a menos que el personal del TDSP esté disponible para volver a conectar el servicio en todos esos días.

Cuando una factura por servicio eléctrico está en mora para un complejo de apartamentos con contador maestro, el REPRESENTANTE deberá: (i) enviar un aviso de desconexión al cliente; (ii) informar al cliente de que se notificará la posible desconexión a los inquilinos del complejo de apartamentos; Y (iii) si el pago no es oportuno, publicar un mínimo de cinco avisos en inglés y español en áreas conspicuos en los pasillos u otros lugares públicos del complejo de apartamentos, al menos seis días después de notificar al cliente y al menos cuatro días antes de desconectar.

Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso (POLR): Si se le notifica que está sujeto a la terminación o desconexión de su servicio eléctrico, o si su servicio ha sido terminado o desconectado, puede buscar obtener servicios de otro REP o del POLR. Tiene la opción de solicitar servicio a POLR, que ofrece

un paquete de servicio minorista básico y estándar. Puede llamar al 1-866-PWR-4-TEX o visitar www.powertochoose.org para obtener más información sobre el POLR predeterminado en su área.

Restauración del Servicio: Si su REP ha desconectado su servicio por falta de pago, su REP o POLR, tras la corrección satisfactoria de las razones de la desconexión, notificará a su TDSP que vuelva a conectar su servicio. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio se volverá a conectar una vez que demuestre a su REP o al POLR que ha corregido la situación peligrosa.

Disputas con Su Proveedor

Resolución de Quejas: Por favor, póngase en contacto con su representante si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Al recibir una queja, su REPRESENTANTE debe investigar y notificarle los resultados dentro de los 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su REP debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Por favor, incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desea en su queja.

Notificación de Interrupciones: Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede utilizar para informar de interrupciones u otras emergencias. Esta información está incluida en su factura y también se proporciona al principio de este documento para su conveniencia.

Otras Protecciones

Lista de NO Llamar: La PUCT mantiene una "Lista de no llamadas" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para el servicio eléctrico. Llame gratis al 1-866-TXNOCAL(L) o al 1-866-896-6225, o visite el sitio web de la PUCT en www.puc.state.tx.us para suscribirse a la Lista de No Llamar.

Disponibilidad De Idiomas: Usted puede solicitar recibir información de su REP en español, o en cualquier idioma en el cual usted fue solicitado inicialmente. Esto incluye los términos del acuerdo del servicio, etiqueta de los hechos de la electricidad, avisos de las cuentas y de la cuenta, información sobre los nuevos servicios eléctricos, programas del descuento, promociones, y acceso a la asistencia al cliente.

Derechos de Privacidad: Excepto como se describe a continuación, los REPs no pueden divulgar su información de propiedad del cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso histórico de la electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones del contrato individual, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias como lo permite la ley.

Servicios Especiales: Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con problemas auditivos y programas para clientes con discapacidades físicas. Si usted tiene una discapacidad física o requiere asistencia especial con respecto a su cuenta eléctrica, por favor contacte a su REP para preguntar sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

Aviso a Solicitantes Residenciales Sobre el Estado de Cuidados Críticos y Atención Crónica: Cada solicitante residencial para el servicio es notificado por la presente de su derecho a solicitar la designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica. Si una interrupción o suspensión de su servicio eléctrico creará una condición peligrosa o potencialmente mortal, usted puede calificar como un cliente residencial de cuidados críticos. Si la interrupción o suspensión de su servicio eléctrico exacerbará o causará un deterioro serio de una condición médica, usted puede calificar como un cliente de la condición crónica. A petición suya, le proporcionaremos el Formulario de Determinación de Elegibilidad de Cuidado Crítico Estandarizado/Condición Crónica de la PUCT. A continuación, nos devolverá el formulario completo como se describe en el formulario. A continuación, le remitiremos el formulario completo a su TDSP para su revisión y calificación. Si usted está calificado, la designación de cuidados críticos será válida por un año. Le enviaremos una solicitud de renovación antes de la expiración de su designación. La calificación como cliente de cuidados críticos no lo exime de su obligación de pagar por los servicios. La designación como un cliente de cuidados críticos o de condiciones crónicas no evitará la pérdida de servicio eléctrico, ya sea planificado (como en una desconexión por falta de pago) o no planificado. Sin embargo, proporciona un plazo de aviso más largo para las desconexiones por falta de pago (21 días frente al aviso normal de 10 días) y la entrega de tales avisos a un contacto de emergencia además del titular de la cuenta principal.