

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, REP Certificate No. 10081

INFORMES DE INTERRUPCIONES DE SERVICIO LAS 24 HORAS Y DISTRIBUCIÓN DE CARGA

Utilice estos números para informar sobre otras emergencias.

TXU/ONCOR ENERGY:	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY:	800.332.7143
dentro Houston:	713.207.2222
AEP (WTU AND CP&L):	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER:	888.866.7456

<https://www.amigoenergy.com/TexasOutageLoadShed>

INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA AMIGO ENERGY ("Su REP" o "Nosotros")

INTERNET ADDRESS:	amigoenergy.com
E-MAIL ADDRESS:	CustomerSupport@amigoenergy.com
DIRECCIÓN POSTAL:	P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607
TELÉFONO:	866.469.2644
FAX:	832.201.0541
HORARIO DE OFICINA:	Lunes - Viernes: 8:00 am to 7:00 pm CST
RESIDENCIAL:	Sábado: 9:00 am to 6:00 pm CST
COMERCIAL:	Lunes - Viernes: 8:00 am to 6:00 pm CST

Sus Derechos Como Cliente

POR FAVOR LEA: ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS COMO CLIENTE.

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Puede ver el conjunto completo de reglas de la PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

1. Servicio de Cancelación

Cambio de Proveedor de Servicio no Autorizado o "Slamming": El REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si cree que su servicio ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar al REP que le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarle esto dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud. También puede presentar una queja ante la PUCT. Al recibir una queja presentada ante la PUCT, el REP debe tomar todas las medidas que estén a su alcance para facilitar su pronto regreso a su REP original y cesar cualquier actividad de cobranza relacionada con el cambio hasta que la PUCT haya resuelto la queja. Si la PUCT determina que su servicio eléctrico fue cambiado sin autorización, el REP debe cancelar todos los cargos impagos. El REP debe pagar todos los cargos asociados con su regreso a su REP original dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud, y reembolsarle cualquier monto pagado en exceso de los cargos que le habría impuesto su REP original dentro de los 30 días posteriores a su solicitud.

Cancelación del Servicio: Puede cancelar su acuerdo con el REP elegido sin penalización ni cargo si:

- Usted solicita la cancelación dentro de los 3 días hábiles federales después de haber firmado la Solicitud de servicio y recibido sus Términos de Servicio;
- Se muda a otro local y ya no tiene la responsabilidad del servicio eléctrico en el local donde se prestaba el servicio;
- Las condiciones del mercado cambian y el acuerdo permite que su REP rescinda el acuerdo sin penalización en respuesta a dichos cambios; o
- Recibe un aviso de su REP de un cambio sustancial en el contexto de este Acuerdo y notifica a su REP de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envía el aviso. No se emitirá un aviso para cambios materiales que lo beneficien o cambios que sean exigidos por una agencia reguladora.

Si solicita la cancelación por un motivo distinto de los enumerados anteriormente, se aplicarán tarifas de salida. Para cancelar su servicio durante el período de cancelación, utilice el formulario de notificación de cancelación o llame al número de teléfono de su REP elegido arriba. Para obtener detalles sobre la cancelación después de que haya finalizado la ventana de cancelación y sobre las tarifas de salida, llame al número de teléfono de su REP que se encuentra arriba.

2. Facturación

Cargos no autorizados o "Cramming": antes de que aparezcan nuevos cargos en su factura, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo se facturarán estos cargos y debe obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si cree que su factura incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar los cargos y presentar una queja ante la PUCT. Su REP no cancelará su servicio ni presentará un informe de crédito desfavorable en su contra por falta de pago de los cargos en disputa, a menos que la disputa se resuelva en su contra. Si los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días hábiles. Si los cargos no se reembolsan o acreditan dentro de los tres ciclos de facturación, se le pagarán intereses sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o acredite, calculados a una tasa anual establecida por la PUCT. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de su REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a facturar ningún cargo que se determine no autorizado.

Acuerdo/Plan de Pago: si no puede pagar su factura, llame a su REP de inmediato. Su REP le informará sobre los recursos disponibles para ayudar a personas con necesidad. El REP debe ofrecer planes de pago nivelado a los clientes que actualmente no están en mora en el pago. Su REP puede ofrecerle un Acuerdo de Pago que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza su próxima factura. Además, su REP puede ofrecerle un Plan de Pago Diferido, que le permite pagar una factura pendiente en cuotas que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Se deben ofrecer planes de pago diferido (a menos que el cliente haya incumplido previamente o ya esté en un plan de pago diferido o nivelado) durante los meses de verano (julio a septiembre) y los meses de invierno (enero a febrero) o durante emergencias climáticas extremas a los siguientes clientes residenciales: (a) con Cuidado Crítico/Condición Crónica (b) aquellos que expresan una incapacidad de pago siempre que no hayan sido desconectados en los últimos 12 meses, presentado más de 2 pagos insuficientes durante los últimos 12 meses o recibido servicio por menos de 3 meses y falta de suficiente historial de crédito/pago (c) cuya factura incluye cargos de subfacturaciones anteriores. Su REP puede requerir un pago inicial de no más del 50% del monto vencido y el resto pagadero en cuotas iguales durante al menos cinco ciclos de facturación, a menos que acepte menos cuotas. Un Plan de Pago Diferido puede incluir un cargo del 5% por pago atrasado. Si no cumple con los términos del Acuerdo de pago o del Plan de Pago Diferido, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago. Para obtener detalles sobre los planes de pago, consulte sus Términos de Servicio o comuníquese con su REP. Su representante se ha asociado con agencias locales para distribuir fondos donados por nuestros clientes, para ayudar a necesitados. La asistencia para el pago de facturas también puede estar disponible llamando al 211 o visitando www.211.org. Este servicio es un excelente recurso de información sobre la asistencia local disponible y los servicios.

Servicios Especiales: si tiene una discapacidad física o necesita asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para consultar sobre el proceso para calificar para cualquier servicio especial que pueda estar disponible para usted.

Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial de condiciones crónicas: Tiene derecho a solicitar la designación de Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial de condiciones crónicas. Si lo solicita, su REP le proporcionará el formulario de Solicitud de condición de cliente residencial de atención crítica o condición crónica. Su TDU local revisará su solicitud y determinará la elegibilidad. Su TDU local enviará por correo un aviso de renovación antes de que expire su designación. Una designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica de conformidad con esta sección no exime al cliente de la obligación de pagar al REP por los servicios prestados.

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

Descuentos y Asistencia Financiera y de Energía: su REP debe ofrecer asistencia con el pago de facturas a los clientes que expresen su incapacidad para pagar o que necesiten asistencia con el pago de facturas. Un cliente de electricidad que recibe cupones de alimentos, Medicaid, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF) o Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (THHSC), o cuyo ingreso familiar no supera el 150% de las pautas de pobreza federales, pueden calificar para asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Prueba de medidor: Tiene derecho a solicitar una prueba de medidor una vez cada cuatro años sin costo alguno. Su REP puede enviar su solicitud a su empresa de servicios públicos electrónicamente. Si solicita que se pruebe su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por las pruebas adicionales a la tarifa aprobada para su empresa de servicios públicos. Su empresa de servicios públicos le informará sobre los resultados de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si corresponde, la fecha de retiro del medidor. Tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor.

3. Servicio, Desconexión y Restauración

Desconexión del Servicio: si su pago por el servicio eléctrico no se recibe antes de la fecha de vencimiento que figura en su factura, su REP le enviará por correo un aviso de desconexión por separado. El aviso de desconexión explicará que su servicio puede ser desconectado. La fecha de desconexión no será inferior a 10 (21 días para cuidados críticos y crónicos) a partir de la fecha de emisión del aviso y no podrá ser un día feriado o fin de semana. Si, antes de la fecha de desconexión, se recibe el pago o se hacen arreglos de pago satisfactorios, su REP continuará sirviéndole bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Su REP no puede desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:

1. La falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior del inmueble si ese ocupante no es del mismo hogar;
2. Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
3. Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
4. Falta de pago de cargos subfacturados que ocurrieron hace más de seis meses (excepto cuando estén relacionados con el robo del servicio);
5. Falta de pago de los cargos en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
6. Falta de pago de una factura estimada a menos que la factura estimada sea parte de un programa de lectura de medidor pre-aprobado o en el caso de que su empresa de servicios públicos no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control; o
7. Falta de pago durante una emergencia climática extrema, durante la cual se pondrán a disposición planes de pago diferido.

Es posible que su REP no desconecte su servicio si recibe una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía realizará un pago suficiente en su cuenta.

Disponibilidad del Proveedor de Último Recurso: Si se cancela su servicio eléctrico, puede obtener servicios de otro REP o de un Proveedor de Último Recurso (POLR). El POLR ofrece un paquete de servicio minorista estándar. Puede obtener información sobre POLR y otros REP llamando al 1.866.PWR.4.TEX o visitando www.powertochoose.com.

Desconexión del Servicio: La PUCT ha dispuesto que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras) cualquier REP, incluido el POLR, puede autorizar a su empresa de servicios públicos a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Además, su REP puede solicitar que se desconecte su servicio eléctrico por cualquiera de los motivos enumerados a continuación:

- No pagar una factura por el servicio eléctrico adeudado a su REP o no hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión establecida en el aviso de desconexión;
- Incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido realizado con su REP o el POLR;
- Usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar;
- Falta de pago de un depósito requerido por su REP o el POLR; o
- Incumplimiento del garante en el pago del monto garantizado cuando su REP o el POLR tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Antes de desconectar su servicio, su REP o el POLR deben proporcionarle un aviso de desconexión. Este aviso debe enviarse por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión no debe ser anterior a 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un feriado o fin de semana o el día anterior, a menos que haya personal disponible para recibir pagos y el servicio pueda reconectarse. Su REP o el POLR no pueden solicitar que su empresa de servicios públicos desconecte su servicio eléctrico por ninguna de las razones enumeradas en la sección Desconexión del Servicio de este documento. Además, su REP o el POLR no pueden desconectar su servicio eléctrico:

- Por falta de pago durante una emergencia climática extrema y debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia; o
- Por falta de pago si informa a su REP o al POLR, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que un residente permanente en las instalaciones tiene una necesidad crítica o crónica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe entrar en un plan de pago diferido con su REP o el POLR y hacer que el médico tratante de la persona enferma se comunique con su REP o el POLR y presente una declaración por escrito que certifique la necesidad del servicio eléctrico para sustentar la vida, o prevenir un deterioro significativo de la condición. Esta exención de desconexión por cuidados críticos tendrá una vigencia de 63 días y podrá solicitarse nuevamente una vez transcurridos los 63 días y cumplido el plan de pago diferido.

Restablecimiento del Servicio: si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, su REP, luego de corregir satisfactoriamente los motivos de la desconexión, notificará a su empresa de servicios públicos para que vuelva a conectar su servicio. Su REP continuará sirviéndole bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que notifique a su REP o al POLR que lo desconectó que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

4. Disputas

Resolución de Quejas: comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Puede presentar una queja en persona, por carta, fax, correo electrónico o teléfono a su REP. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de los 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión de supervisión. Su REP debe informarle los resultados de la revisión supervisada dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión, puede presentar una queja ante la PUCT en: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; Teléfono 512.936.7120 o en Texas (llamada gratuita) 888.782.8477; fax 512.936.7003; envíe un correo electrónico a customer@puc.state.tx.us; dirección del sitio web www.puc.state.tx.us; TTY 512.936.7136; Relay Texas (línea gratuita) 800.735.2989 o con la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Para una queja que involucre una factura en disputa, su REP no puede iniciar actividades de cobro o terminación ni informar la morosidad a una agencia de informes crediticios con respecto a la parte en disputa de la factura. Sin embargo, después de la notificación correspondiente, su REP puede enviar una notificación de rescisión por falta de pago de cualquier parte no disputada de la factura.

5. Otras protecciones

Lista de no Llamar: La PUCT mantendrá una "Lista de no llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para el servicio eléctrico. Los clientes pueden inscribirse en la lista por una tarifa nominal. Comuníquese con la PUCT para ser incluido en la lista de No Llamar. Llame sin cargo al 1-888-309-0600, visite www.texasnocall.com o envíe su solicitud por correo a Texas No Call, 100 Summer Street Suite 800, Boston, MA 02110. Puede comunicarse con su REP para obtener más detalles.

Disponibilidad de Idiomas: puede solicitar recibir información de su REP en español o inglés. Su REP no comercializa en ningún otro idioma. Esto incluye la Solicitud de Servicio y los Términos del Servicio, Sus Derechos como Cliente, la Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos de facturas, avisos de terminación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente.

Derechos de Privacidad: los REP tienen prohibido divulgar o vender información confidencial del cliente, incluyendo su: nombre; dirección; número de cuenta y ESIID(s); tipo o clasificación del servicio; uso histórico de electricidad; patrones esperados de uso; cargos actuales o registros de facturación; los tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de su servicio; y los términos, condiciones y precio individuales de su acuerdo. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias, según lo exige la ley, incluida la divulgación de su información a la PUCT, cualquier agente de su REP, agencias de informes crediticios, agencias del orden público o su empresa de servicios públicos. Su información se compartirá con otros REP o agregadores solo con su consentimiento.

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, REP Certificate No. 10081

24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING AND LOAD SHED

Please use these numbers for reporting outages or other emergencies.

TXU/ONCOR ENERGY:	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY:	800.332.7143
Within Houston:	713.207.2222
AEP (WTU AND CP&L):	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER:	888.866.7456

<https://www.amigoenergy.com/TexasOutageLoadShed>

CONTACT INFORMATION FOR AMIGO ENERGY ("Your REP" or "We")

INTERNET ADDRESS:	amigoenergy.com
E-MAIL ADDRESS:	CustomerSupport@amigoenergy.com
MAILING ADDRESS:	P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607
TELEPHONE NUMBER:	866.469.2644
FAX NUMBER:	832.201.0541
OFFICE HOURS:	Monday - Friday: 8:00 am to 7:00 pm CST
RESIDENTIAL:	Saturday: 9:00 am to 6:00 pm CST
COMMERCIAL:	Monday - Friday: 8:00 am to 6:00 pm CST

Your Rights as a Customer

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). You may view the PUCT's complete set of electric rules at <http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

1. Cancelling Service

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming": A 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 ask the REP to provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit this to you within 5 business days of your request. You may also file a complaint with the PUCT. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, the REP must take all actions within its control to facilitate your prompt return to your original REP and cease any collections activities related to the switch until the complaint has been resolved by the PUCT. If the PUCT determines your electric service was switched without authorization, the REP must cancel all unpaid charges. The REP must pay all charges associated with returning you to your original REP within 5 business days of your request, and refund to you any amount paid in excess of the charges that would have been imposed by your original REP within 30 days of your request.

Cancellation of Service: You may cancel your agreement with your chosen REP without any penalty or fee if:

- You request cancellation within 3 federal business days after you have signed the Application for Service and received your Terms of Service;
- You move to another premise and no longer have responsibility for electric service at the premise where service was being provided;
- Market conditions change and the agreement allows your REP to terminate the agreement without penalty in response to such changes; or
- You receive a notice from your REP of a material change in the context of this Agreement and you notify your REP of your request for cancellation within 14 days of the date the notice is sent to you. Notice will not be issued for material changes that benefit you or changes that are mandated by a regulatory agency.

If you request cancellation for a reason other than those listed above, exit fees will apply. To cancel your service during the cancellation period, please use the notice of cancellation form or call your chosen REP's phone number above. For details on cancellation after the cancellation window has ended and on exit fees, please call your REP's phone number above.

2. Billing

Unauthorized Charges or "Cramming": Before new charges appear on your bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed and obtain your consent to purchase the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute the charges and file a complaint with the PUCT. Your REP will not terminate your service or file an unfavorable credit report against you for nonpayment of disputed charges, unless the dispute is resolved against you. If the charges are 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 business days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited, calculated at an annual rate established by the PUCT. You may request all billing records under your REP's control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

Payment Arrangement/Plan: If you cannot pay your bill, please call your REP immediately. Your REP will inform you of available resources to help those in need. A REP must offer level payment plans to customers who are not currently delinquent in payment. Your REP may offer you a Payment Arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. Additionally, your REP may offer you a Deferred Payment Plan, which allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of your next bill. Deferred Payment Plans must be offered (unless the customer previously defaulted or is already on a Deferred or Level Payment Plan) during summer months (July – September) and winter months (January – February) or during extreme weather emergencies to the following residential customers: (a) Critical Care/Chronic Condition (b) those expressing an inability to pay as long as they have not been disconnected in the last 12 months, submitted more than 2 insufficient payments during the last 12 months or received service for less than 3 months and lack of sufficient credit/payment history (c) whose bill includes charges from previous under-billings. Your REP may require an initial payment of no more than 50% of the amount past due with the rest payable in equal installments over at least five billing cycles, unless you agree to fewer installments. A Deferred Payment Plan may include a 5% charge for late payment. If you do not fulfill the terms of the Payment Arrangement or Deferred Payment Plan, your REP may disconnect your service for nonpayment. For details on payment plans, please see your Terms of Service or contact your REP. Your Rep has partnered with local agencies to distribute funds donated by our other customers, to help those in need. Bill payment assistance may also be available by dialing 211, or by visiting www.211.org. This service is an excellent resource of information about local assistance available and services.

Special Services: 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 special services that may be available to you.

Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer: You have the right to apply for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation. Upon your request, your REP will provide you with the Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status form. Your local TDU will review your application and determine eligibility. Your local TDU shall mail a renewal notice before the expiration of your designation. A Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation pursuant to this section does not relieve a customer of the obligation to pay the REP for services provided.

A Critical Care Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. A Chronic Condition Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition.

Financial and Energy Assistance and Discounts: Your REP must offer bill payment assistance to customers who express an inability to pay or need assistance with bill payment. An electric customer who receives food stamps, Medicaid, Temporary Assistance for Needy Families (TANF) or Supplemental Security Income (SSI) from the Texas Health and Human Services Commission (THHSC), or whose household income is not more than 150% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA).

Meter Testing: You have the right to request a meter test once every four years at no cost. Your REP can submit your request to your utility electronically. If you ask to have your meter tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional test(s) at the rate approved for your utility. Your utility will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. You have the right to be instructed on how to read your meter.

3. Service, Disconnection and Restoration

Disconnection of Service: If your payment for electric service is not received by the due date on your bill, your REP will mail you a separate disconnection notice. The disconnection notice will explain that your service may be disconnected. The disconnection date will be no less than 10 (21 days for critical and chronic care) days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend. If, prior to the disconnection date, payment is received or satisfactory payment arrangements are made, your REP will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice. Your REP cannot disconnect your service for any of the following reasons:

1. Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
2. Failure to pay any charge unrelated to electric service;
3. Failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
4. Failure to pay underbilled charges that occurred more than six months in the past (except where related to theft of service);
5. Failure to pay disputed charges until your REP or the PUCT determines accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
6. Failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event your utility is unable to read the meter due to circumstances beyond its control; or
7. Failure to pay during an extreme weather emergency, during which deferred payment plans will be made available.

Your REP may not disconnect your service if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will make sufficient payment on your account.

Availability of Provider of Last Resort: If your electric service is terminated, you may obtain services from another REP or the Provider of Last Resort (POLR). The POLR offers a standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained by calling 1.866.PWR.4.TEX or by visiting www.powertochoose.com.

Disconnection of Service: The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the POLR, may authorize your utility to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, your REP may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- Failure to pay a bill for electric service owed to your REP or to make a deferred payment arrangement by the disconnection date set out in the disconnection notice;
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with your REP or the POLR;
- Using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- Failure to pay a deposit required by your REP or the POLR; or
- Failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when your REP or the POLR has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for the disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, your REP or the POLR must provide you 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 no earlier than 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless personnel are available to take payments and service can be reconnected. Your REP or the POLR may not seek to have your electric service disconnected by your utility for any of the reasons listed under the Disconnection of Service portion of this document. Additionally, your REP or the POLR may not disconnect your electric service:

- For non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform your REP or the POLR, prior to the disconnection date stated on the notice, that a permanent resident on the premises has a critical or chronic need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP or the POLR and have the ill-person's attending physician contact your REP or the POLR and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life or prevent a significant deterioration of condition. This exemption from disconnection due to critical care shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

Restoration of Service: If your service has been disconnected for non-payment, your REP will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your utility to reconnect your service. Your REP will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify your REP or the POLR that disconnected it that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

4. Disputes

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. You may submit a complaint in person, by letter, facsimile, e-mail or telephone to your REP. Upon receipt of a complaint, your REP is required to investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of our investigation, you may request a supervisory review. 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 at: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; telephone 512.936.7120 or in Texas (toll-free) 888.782.8477; fax 512.936.7003; e-mail customer@puc.state.tx.us; website address www.puc.state.tx.us; TTY 512.936.7136; Relay Texas (toll-free) 800.735.2989 or with the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection or termination activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may send a termination notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

5. Other Protections

Do Not Call List: The PUCT will maintain a “Do Not Call List” of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Customers may sign up for the list for a nominal fee. Please contact the PUCT to be placed on the Do Not Call List. Call toll-free 1-888-309-0600, visit www.texasnocall.com, or mail your request to Texas No Call, 100 Summer Street Suite 800, Boston, MA 02110. You may contact your REP for further details.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in Spanish or English. Your REP does not market in any other language. This includes the Application for Service and Terms of Service, Your Rights as a Customer, the Electricity Facts Label, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance.

Privacy Rights: REPs are prohibited from disclosing or selling confidential customer information, including your: name; address; account number and ESID(s); type or classification of service; historical electricity usage; expected patterns of use; current charges or billing records; and the types of facilities used in providing your service; and the individual terms, conditions and price of your agreement. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release of your information to the PUCT, any agent of your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your utility. Your information will be shared with other REPs or aggregators only with your consent.