



REP Certificate Number 10034
Version #0313

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 (PUC). These rules apply to all retail electric providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted. You may view the PUC's rules at <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Contact information is located at the end of this document.

Obtaining and Canceling 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 request that the REP provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit this to you within 5 business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUC at the address provided below. Upon receipt of a complaint filed with the PUC, the REP must respond within 21 days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch, and any corrective actions taken to date, if any.

If a REP is serving your account without proper authorization, they must work with other market participants to take all actions necessary to return you to your original REP as quickly as possible. Your original REP has the right to bill you at the price disclosed in your terms of service from either: 1) the date you are returned to your original REP, or 2) any prior date chosen by your original REP for which that REP had the authorization to serve you. The REP that served you without proper authorization shall, within five days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. In addition, the REP that served you without your authorization is responsible for paying all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that the unauthorized REP served you that are not billed to you by your original REP, the REP that served you without your authorization may bill you, but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

Right of Rescission: When requesting a switch in service providers, you may rescind your contract with the new REP without any penalty or fee within 3 federal business days after you receive your Terms of Service Agreement. For details on how to rescind your service, please see your Terms of Service Agreement. This right of rescission does not apply to applicants requesting a move-in, to customers whose REP transfers the customer to the POLR, or when a REP "drops" a customer to the affiliated REP for non-payment. If you do not rescind your request for service within this three federal business day period, you will be responsible for all service rendered to you at the enrollment address. If you do not rescind the contract within this 3 federal business day period, you retain the right to select another REP and may do so by contacting that REP, although you will be responsible for any charges incurred to switch your service. See your Terms of Service Agreement for details regarding canceling or terminating your contract.

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. Your REP must provide you with a toll-free telephone number and address that you may use to resolve any billing dispute or to ask questions about your bill.

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 PUC. Your REP will not seek to terminate your electric service for nonpayment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, 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. If charges are not refunded or credited within 3 billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUC on the amount of any unauthorized charge until it is refunded/credited. You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charges within 15 business 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.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements: If you cannot pay your bill, please call your REP immediately. Your REP may offer you a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. In addition, you may qualify for a "deferred payment plan". A deferred payment plan allows payment of an outstanding balance in installments beyond the due date of the next bill. The REP may require a minimum installment payment of up to 50% of the deferred amount to activate the plan. The minimum term of the deferred payment plan is five (5) monthly bill cycles. Accounts with active deferred payment plans are subject to switch-hold. Switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay the total deferred balance. All deferred payment plans are formalized in writing to the customer and balances are billed on the customer's monthly statements. Additional details of a deferred payment plan will be provided upon activation. All REPs must offer customers deferred payment plans for bills that are due during an extreme weather emergency, state of disaster declared by the Governor, and to customers who have been under-billed in the amount of \$50.00 or more. A deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment; however, the POLR may not charge a late fee. REPs must also offer level or average payment plans to customers who are not currently delinquent in payment to the REP.

If you do not fulfill the terms of the payment arrangement deferred payment plan, or the level or average payment plan, your REP may either terminate or disconnect your service as discussed further below. For additional details on these programs, please see your Terms of Service Agreement or contact your REP for more information.

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. An electric customer who receives food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the TDHS or whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may qualify for

energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA). Call your REP for more details about discounts available for qualified low-income customers.

Meter Reading and Testing: Please contact your REP for information regarding how to read your meter. You have the right to request a meter test. Your REP may make this request to your Local Distribution Company (LDC) on your behalf. 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 LDC. The LDC 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 and Termination

Failure to Pay: For customers who do not pay their electric bill by the due date, their REP may either "terminate" their electric service agreement or request the LDC to "disconnect" the electric service, after the expiration of a required 10-day notice period.

Termination of Service: If your payment for electric service is not received by the due date on your bill, your service agreement may be terminated. If you do not obtain electric service from another REP, your electric account will be "dropped" to the Affiliated REP (AREP) in your area. Your REP will mail you a separate Termination Notice no earlier than the first day after the date your bill is due. The termination date will be no less than 10 days from the date the notice is issued. The final date your account balance is due may not fall on a holiday, weekend day, or any other day that the REP's personnel are not available to take payments. If payment is received, or satisfactory payment arrangements are made prior to the date of termination on the Termination Notice, your REP will continue to serve you under the Terms of Service Agreement in effect prior to issuance of the Termination Notice.

Your REP cannot terminate your service for any of the following reasons:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay under-billed charges that occurred for more than 6 months (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination; or
- failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the LDC is unable to read the meter due to circumstances beyond its control.

Additionally, your REP may not terminate your service if it receives notification by the final due date stated on your termination notice that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider.

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

- failure to pay a bill owed to the REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP;
- 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 the REP; or
- failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, your REP must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Your REP may not seek to have your electric service disconnected by your LDC for any of the reasons listed under the Termination of Service section of this document.

Additionally, your REP may not disconnect your electric service:

- if the REP receives notification by the final due date stated on the disconnection notice that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment.
- for non-payment during an extreme weather emergency, and upon request, the REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- for non-payment if you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises has a critical medical need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP and have the ill-person's attending physician contact the REP and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection due to illness or disability 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.

Availability Of Provider of Last Resort: If you are notified that you are subject to termination or disconnection of your electric service, 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 standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained from the PUC or the POLR.

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 LDC 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 PUC 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. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities or termination or disconnection activities or report the delinquency to a consumer reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may terminate or disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Reporting Outages: Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies.

Other Protections

Do Not Call List: The PUC 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 PUC 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. You will receive this Your Rights as a Customer document and termination and disconnection notices in English and Spanish, or English and your designated language, if you have designated a language other than Spanish and were originally solicited in that language.

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 required by law, including release to the PUC, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or your LDC. A REP may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise. Industrial and commercial customers may contact their REP or LDC and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

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.

Critical Care and Chronic Condition Status: If an interruption or suspension of electric service will create a dangerous or life-threatening condition, you may qualify as a "Critical Care or Chronic Condition Residential Customer". To be designated as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer, the customer must have a physician submit the PUCT approved application form by facsimile or other electronic means to the customer's TDU of record. If the physician submits the form to the customer's REP, the REP shall forward it to the TDU electronically no later than two business days from receipt of the form. The TDU is responsible for review, verification of completeness, communication to both customer and REP of record and eligibility renewal. Designation as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer does not relieve a customer of the obligation to pay the REP for services provided, and a customer's service may be disconnected pursuant to PUCT Substantive Rules §25.483 <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

Contact Information

REP

Cirro Energy • PO Box 700608 • Dallas, TX • 75370-0608 • www.cirroenergy.com • service@cirroenergy.com

REP Customer Service

Toll-free 24-Hour	800.MY.CIRRO (800.692.4776)
Fax	1.866.691.1911
Business Hours:	Mon.-Fri. 9:00am to 6:00pm CST

Texas Public Utility Commission

Customer Protection Div. • P.O. Box 13326 • Austin, TX • 78711-3326 • www.puc.state.tx.us • customer@puc.state.tx.us

Direct	512.936.7120
Toll-free	888.782.8477
Fax	512.936.7003

Outage Numbers

Oncor Electric Delivery / TXU Service Area	888.313.4747
CenterPoint Energy / Reliant Service Area	800.332.7143
AEP Texas Central / CPL Service Area	866.223.8508
Texas-New Mexico Power / TNMP Service Area	888.866.7456
AEP Texas North / WTU Service Area	866.223.8508

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus Derechos Como Cliente, y está basado en reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC). Estas reglas aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REPs) y al proveedor de último recurso (POLR), a menos que se indique de otra manera. Usted puede ver las reglas de la PUC en Internet en la página <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx> La información de contactos está al final de este documento.

Obtención y Cancelación de Servicio

Cambio no autorizado de proveedor de servicio o "Arrojo": Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, usted debe solicitar al REP que le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe proporcionarle estos documentos en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha en que usted los solicite. Si usted no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja con la PUC enviándola a la dirección que aparece abajo. Al recibir su queja enviada a la PUC, el REP debe responder en un plazo de 21 días de haber recibido la queja, y debe proporcionar todos los documentos del REP relacionados con la autorización para el cambio, y cualquier acción correctiva llevada a cabo hasta la fecha, si la hay.

Si un REP está dando servicio a su cuenta sin la autorización adecuada, éste debe trabajar con otros participantes en el mercado para tomar todas las medidas necesarias para regresarlo a su REP original lo antes posible. Su REP original tiene el derecho de facturarle al precio publicado en sus términos de servicio, ya sea de: 1) la fecha en que se le regresó a su REP original, o 2) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la que ese REP tiene la autorización para darle servicio. El REP que le dio servicio sin la autorización adecuada debe, en un plazo de cinco días a partir de la fecha en su servicio se regresó a su REP original, devolverle todos los cargos pagados por el período de tiempo en el que su REP original debió facturarle. Además, el REP que le dio servicio sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio al REP de su elección. Por los períodos que el REP no autorizado le dio servicio y que su REP original no le facturó, el REP que le dio servicio sin su autorización podría facturarle, pero a una tarifa no más alta que la que usted habría pagado si fuera con su REP original.

Derecho de rescisión: Al solicitar un cambio de proveedor de servicio, podrá rescindir su contrato con el nuevo REP sin multas o cargos en un plazo de 3 días hábiles federales (incluyendo el sábado) después de recibir su Acuerdo de Términos de Servicio. Para obtener detalles de cómo rescindir su servicio, por favor vea su Acuerdo de Términos de Servicio. Este derecho de rescission no aplica a clientes que soliciten cambio por mudanza, a clientes cuyo REP los ha transferido al POLR, o cuando un REP "abandona" a un cliente por falta de pago. Si usted no rescinde su solicitud de servicio dentro de este plazo de tres días hábiles federales, usted será responsable del servicio proporcionado a la dirección indicada en su inscripción. Si usted no rescinde el contrato en el plazo de tres días hábiles federales, usted retiene el derecho de elegir a otro REP y puede hacerlo contactando a ese REP, aunque usted será responsable de cualquier cargo que resulte de cambiar su servicio. Vea su Acuerdo de Términos de Servicio para más detalles sobre la cancelación de su contrato.

Asuntos Relacionados con la Facturación

Cargos no autorizados o "Atraco": Antes de que nuevos cargos sean incluidos en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos relacionados, cómo estos cargos aparecerán en su factura de electricidad y cómo obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su REP debe proporcionarle un número telefónico sin cargo y una dirección que usted puede usar para resolver cualquier disputa de facturación o para hacer preguntas sobre su factura.

Si usted cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede contactar a su REP para reclamar dichos cargos y puede presentar una queja con la PUC. Su REP no intentará cortar su servicio eléctrico por falta de pago de cualquier cargo no autorizado, ni reportará un crédito desfavorable contra usted por los cargos impagos reclamados de no ser autorizados, a menos que la disputa sea finalmente resuelta contra usted. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, su REP dejará de cobrarle el servicio o producto no autorizado, eliminará los cargos no autorizados de su factura y le devolverá o le acreditará el dinero que usted pagó por los cargos no autorizados en un plazo de 45 días. Si los cargos no le son devueltos o acreditados en un plazo de 3 ciclos de facturación, se le pagará un interés a una tasa anual establecida por la PUC sobre la cantidad de cargos no autorizados hasta que dicha cantidad le sea devuelta o acreditada. Usted también podría solicitar el expediente completo de sus facturas bajo el control del REP con relación a cualquier cargo no autorizado en un plazo de 15 días hábiles después de la fecha en que los cargos no autorizados sean eliminados de su factura. Su REP no le cobrará de nuevo todos los cargos determinados no autorizados.

Planes de pago diferido y otros arreglos de pago: Si usted no puede pagar su factura, por favor llame a su REP de inmediato. Su REP puede ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo que le permite pagar su factura después de la fecha de pago, pero antes de la fecha de pago de la próxima factura. Además, usted podría calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite pago de un saldo pendiente en mensualidades más allá de la fecha de pago de su próxima factura. El REP podría requerir un pago mensualidad mínima de hasta un 50% del monto diferido a activar el plan. El término mínima de el plan de pago diferido es de cinco (5) ciclos de facturación mensual. Las cuentas con activos planes de pagos diferidos están sujetos a cambio de retención. Cambio de retención significa que tú no serán capaces de comprar electricidad a otras compañías hasta que pague el saldo diferido total. Todos los planes de pago diferido se formalizado por escrito a los clientes y los saldos se factura en la cuenta de clientes mensuales. Los detalles adicionales de un plan de pago diferido se proporcionará a la activación. Todos los REPs deben ofrecer a los clientes planes de pago diferido para facturas que deban pagarse durante una emergencia de clima, estado de desastre declarado por el Gobernador y a clientes a los que se les cobró menos de lo que se les debía cobrar y la diferencia fue igual o mayor a \$50.00. Un plan de pago diferido puede incluir una multa de 5% por pago tardío, sin embargo, el POLR no debe cobrar un recargo.

Si usted no cumple con los terminus del arreglo de pago o con el plan de pago diferido, su REP podría cortar o desconectar su servicio como se indica más adelante. Para detalles adicionales sobre estos programas, por favor vea su Acuerdo de Términos de Servicio o contacte a su REP para más información.

Asistencia financiera y de energía: Los REPs deben ofrecer asistencia para pago de facturas a clientes que expresen incapacidad de pagar o necesidad de asistencia con el pago de sus facturas. Los REPs también deben ofrecer planes de pago nivelado o promedio. Un cliente de electricidad que reciba estampillas para alimentos, Medicaid, TANF o SSI del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas (TDHS) o que tenga un ingreso menor o igual al 125% de los lineamientos de pobreza federal podría calificar para un programa de asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Llame a su REP para obtener más detalles sobre descuentos para clientes calificados de bajos ingresos.

Lectura y prueba del medidor: Por favor contacte a su REP para obtener más información sobre cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de medidor. Su REP puede hacer esta solicitud a su compañía de distribución local (LDC) de parte suya. Si se hace una prueba

más de una vez en un período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, se le puede cobrar un cargo por pruebas de medidor adicionales a una tarifa aprobada para su compañía de distribución local (LDC). La LDC o el REP le informarán de los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que hizo la prueba, y si aplica, la fecha en que se quitó el medidor.

Desconexión y Corte

Falta de pago: Para clientes que no paguen sus facturas de electricidad para la fecha de pago, su REP podría "anular" su contrato de servicio eléctrico o podría solicitar a la LDC el "corte" de su servicio eléctrico, después del vencimiento del plazo de 10 días después de recibir un aviso de desconexión.

Corte de servicio: Si su pago de servicio eléctrico no es recibido para la fecha de pago en su factura, su acuerdo de servicio podría ser anulado. Si usted no obtiene servicio eléctrico de otro REP, su cuenta de electricidad será "enviada" al REP afiliado en su área (AREP). Su REP le enviará por correo un aviso de corte de servicio no antes del primer día después de la fecha de pago de su factura. La fecha del corte de servicio será 10 días después de la fecha del envío del aviso y no podrá caer en día feriado ni en fin de semana. Si su pago es recibido, o si se hacen arreglos de pago satisfactorios antes de la fecha de corte en el aviso de corte de servicio, su REP continuará proporcionándole servicio bajo el Acuerdo de Términos de Servicio en efecto antes de enviar un aviso de corte de servicio.

Su REP no puede cortar el servicio eléctrico por ninguna de las siguientes razones:

- Falta de pago de servicio eléctrico por un ocupante previo de la vivienda si el ocupante no es el mismo jefe de familia actual;
- Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando el servicio fue iniciado;
- Falta de pago de cargos no cobrados que ocurrieron por más de 6 meses (excepto robo de servicio);
- Falta de pago de cualquier cargo reclamado hasta que su REP o la PUC determine la veracidad de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación; o
- Falta de pago de una factura estimada, a menos que la factura estimada sea parte de un programa preaprobado de lectura del medidor o en caso de que el LDC no esté dispuesta a leer el medidor debido a circunstancias más allá de su control.

Adicionalmente, su REP no puede cortar su servicio eléctrico si recibe notificación para la fecha de corte de que un proveedor de asistencia energética estará enviando un pago suficiente de su cuenta.

Desconexión de servicio: La PUC ha determinado que bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones de líneas de electricidad no seguras) cualquier REP, incluyendo al proveedor de último recurso (POLR), [puede autorizar a su LDC para desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Adicionalmente, a su REP se le puede permitir buscar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las razones a continuación:

- Falta de pago de una factura que se deba a su REP falta de hacer arreglos de pago diferido para la fecha de desconexión;
- Falta de cumplimiento con los términos de un arreglo de pago diferido u otro arreglo de pago hecho con el REP;
- Uso del servicio de una manera que intervenga con el servicio de otros o la operación de equipo no autorizado;
- Falta de pago de un depósito requerido por el REP; o
- Falta de pago de un garante de la cantidad garantizada cuando el REP tenga un acuerdo escrito y firmado por el garante que permite la desconexión del servicio del garante.

Antes de la desconexión de su servicio, su REP debe proporcionarle un aviso escrito de desconexión. Este aviso se le debe enviar por correo por separado (o entregado a su puerta) no antes del primer día después de la fecha de pago de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días después de la fecha en que el aviso fue enviado y no puede caer en un día feriado o en fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal del REP esté disponible para aceptar pagos y para reconectar el servicio eléctrico.

Su REP no debe tratar de que su servicio eléctrico sea desconectado por su LDC por cualquiera de las razones enlistadas en la sección de corte de servicio de este documento.

Adicionalmente, su REP no puede desconectar su servicio eléctrico:

- Si el REP recibe aviso para la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia energética le enviará el pago suficiente de su cuenta;
- Por falta de pago durante una emergencia extrema de clima, y bajo solicitud, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para facturas durante la emergencia; o
- Por falta de pago si usted informa al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que usted u otro residente de la vivienda tiene una necesidad médica crítica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, usted debe ingresar en un plan de pago diferido con su REP y hacer que el médico que atiende a la persona enferma contacte al REP y proporcione una declaración escrita confirmando la necesidad de servicio eléctrico para mantener con vida. Esta exención de la desconexión de servicio debido a enfermedad o a discapacidad debe durar 63 días y puede ser aplicada de nuevo después de los 63 días iniciales siempre y cuando el plan de pago diferido haya sido cumplido.

Disponibilidad del proveedor de último recurso: Si usted recibe un aviso de que su servicio eléctrico puede ser cortado o desconectado, puede intentar obtener los servicios de otro REP o del POLR. Usted tiene la opción de requerir servicio del POLR, que ofrece un paquete estándar de servicio minorista de electricidad. Usted puede obtener información sobre el POLR y sobre otros REPs contactando a la PUC o al POLR.

Restauración del servicio: Si su servicio ha sido desconectado por su REP por falta de pago, su REP o el POLR podrá, después de una corrección satisfactoria de las razones de la desconexión, notificar a su LDC para reconectar su servicio eléctrico. Si su servicio eléctrico fue desconectado debido a una situación de peligro, será reconectado una vez que usted demuestre a su REP o al POLR que usted ha corregido esa situación de peligro.

Disputas con su Proveedor

Resolución de quejas: Por favor contacte a su REP si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificarle de sus resultados en un plazo de 21 días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, usted puede solicitar una revisión por un supervisor, si está disponible. Su REP debe informarle los resultados de la revisión por un supervisor en un plazo de 10

días hábiles a partir de su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o de la revisión por un supervisor, usted puede presentar una queja con la PUC o con la Oficina del Procurador 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 usted desea en su queja. Para una queja que involucre la disputa de una factura, su REP no puede iniciar la cobranza o el corte o la desconexión, ni puede reportar a agencias de reporte de crédito con respecto a la porción en disputa de la factura. Sin embargo, después de previo aviso, su REP podrá terminar o desconectar su servicio por falta de pago de cualquier porción no reclamada de la factura.

Reporte de apagones: Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono al que usted puede llamar para reportar apagones u otras emergencias.

Otras Protecciones

Lista de "No llamar": La PUC mantiene una lista de "No llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para servicio eléctrico. Llame sin cargo al 1-866-TXNOCAL(L) o al 1-866-896-6225, o visite el sitio en Internet de la PUC 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 otro idioma en el que se le contactó inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, las facturas y los avisos de las facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones, y acceso a asistencia al cliente. Usted recibirá este documento de Sus Derechos Como Cliente y avisos de corte y desconexión en inglés y en español, o en inglés y el idioma asignado si usted ha asignado un idioma que no sea español y se le contactó originalmente en ese idioma.

Derechos de privacidad: Excepto como se describe más adelante, los REPs no pueden publicar su información propietaria de cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, historial de consumo de electricidad, patrones esperados de consumo, tipos de instalaciones usadas en el suministro del servicio, términos individuales del contrato, precio, cargos actuales o expedientes de facturación. Esta prohibición no aplica a la publicación de su información bajo ciertas circunstancias que requiere la ley, incluyendo la publicación a la PUC, a un agente de su REP, a agencias de reportes del consumidor, a agencias de ejecución de la ley o a su LDC. Un REP también puede compartir su información con terceras personas para fines de mercadotecnia de dichos productos o servicios después de que a usted le haya proporcionado la oportunidad de rechazar la publicación de su información. Además, esta prohibición no aplica a la publicación de historial de consume anterior bajo solicitud y autorización de un cliente actual o de un solicitante de servicio. Los clientes industriales y comerciales pueden contactar a su REP o LDC y establecer que su historial de consumo anterior es completamente delicada para evitar la publicación de esta información.

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

Estado de Cuidado Crítico y de Condición Crónica: Si la interrupción o suspensión del servicio de electricidad crea una condición peligrosa o de riesgo de muerte, pueda que usted califique como un "Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica." Para ser designado como un Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica, el cliente debe pedir que su médico entregue por facsímil u otro medio electrónico el formulario de solicitud aprobado por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT, por sus siglas en inglés) a la Empresa de Transmisión y Distribución de Electricidad del cliente (TDU, por sus siglas en inglés). Si el médico entrega el formulario al Proveedor Minorista de Electricidad (REP, por sus siglas en inglés) del cliente, el REP deberá entregársela al TDU por vía electrónica a más tardar en dos días hábiles después de haber recibido el formulario. El TDU es responsable de repasar el formulario, verificarlo para asegurarse de que esté completo, y de comunicarse con el cliente y con el REP. El TDU también es responsable de la renovación de la elegibilidad. La designación como cliente de cuidado crítico no exime al cliente de su obligación de pagarle al REP por los servicios de electricidad proporcionados, y el servicio del cliente puede ser desconectado conforme a las Reglas Sustantivas §25.483 de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT Substantive Rules §25.483) <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

Contactos

Proveedor de Electricidad

Cirro Energy • PO Box 700608 • Dallas, TX • 75370-0608 • www.cirroenergy.com • service@cirroenergy.com

Atención clientes del REP

Sin cargo 24 horas 800.MY.CIRRO
(800.692.4776)

Fax 1.866.691.1911

Horas Hábiles: De lunes a viernes, de 9:00 am -6:00 pm, Horario Central de EE.UU.

Comisión de Servicios Públicos de Texas

División de Protección al Cliente • P.O. Box 13326 • Austin, TX • 78711-3326 • www.puc.state.tx.us • customer@puc.state.tx.us

Directo 512.936.7120

Sin cargo 888.782.8477

Fax 512.936.7003

Apagones

Oncor Electric Delivery / TXU Area de Servicio 888.313.4747

CenterPoint Energy / Reliant Area de Servicio 800.332.7143

AEP Texas Central / CPL Area de Servicio 866.223.8508

Texas-New Mexico Power / TNMP Area de Servicio 888.866.7456

AEP Texas North / WTU Area de Servicio 866.223.8508