

## Your Rights as a Customer

This document summarizes Your Rights as a Customer ("YRAC"). The YRAC is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT") that apply to all retail electric providers ("REPs"). You may view these rules at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. TXU Energy's contact information, as well as contact information for the PUCT and your transmission and distribution utility ("TDU"), is located at the end of this document.

### Obtaining Service

You have the right to choose your REP – A retail electric provider ("REP") must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, which is called "slamming," you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, applicable TDU and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUCT and to ensure that you pay no more than you would have paid if you hadn't been switched without your authorization.

### Billing Issues

You have the right to dispute unauthorized charges – Before any charges for a new product or service are included on your electric bill or deducted from your prepaid account balance, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will appear on your electric bill or be charged to your prepaid account balance, as well as obtain your consent to accept the product or service. If you believe your electric bill includes unauthorized charges or your prepaid account balance reflects unauthorized charges, which is called "cramming," you may contact your REP to dispute these charges and may file a complaint with the PUCT.

Your REP cannot seek to disconnect your electric service for nonpayment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unauthorized charges, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will stop charging you for the unauthorized product or service, remove the unauthorized charges from your bill or prepaid account, and refund or credit all money you have paid for the charges 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 PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited. You may request all billing records or, if applicable, summary of usage and payment records related to the unauthorized charges that are under the REP's control within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill or prepaid account. Your REP will not re-bill or re-charge you for any charges determined to be unauthorized.

If you are on an electric service product other than a prepaid electric service product and are unable to pay your bill on time, you may have the right to a short-term payment arrangement or a deferred payment plan – 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 a customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. The REP may require an initial payment to initiate the plan. All REPs must offer customers deferred payment plans upon request for bills that become due during an extreme weather emergency, during a state of disaster declared by the governor to customers in the area covered by the declaration, and to customers who have been under-billed in the amount of \$50 or more with limited exceptions. Additionally, deferred payment plans shall be offered to certain residential customers for bills that become due during July, August, and September and if certain conditions apply, January and February.

If you are on a prepaid electric service product your REP must offer you a deferred payment plan upon request if your prepaid account balance reflects a negative balance of \$50 or more during an extreme weather emergency, if you were underbilled by \$50 or more for reasons other than theft of service, or if you are in an area that has been declared a state of disaster in which the PUCT has directed deferred payment plans be offered.

Any deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment. Your REP may apply a switch-hold to your account while you are on a deferred payment plan. In addition, if you do not fulfill the terms of the deferred payment plan, your REP may disconnect your service as discussed further below. For additional details on deferred payment plans, please see your Terms of Service Agreement or contact your REP.

If you are on an electric service product other than a prepaid electric service product you may have the right to receive a level or average payment plan – REPs must offer level or average payment plans to customers who are not currently delinquent in payment to the REP. Additionally, level or average payment plans shall be offered to certain residential customers for bills that become due during July, August, and September and if certain conditions apply, January and February. Your REP may apply a switch-hold to your account if you are delinquent in payment when the level or average payment plan is established. In addition, if you do not fulfill the terms of the level or average payment plan, your REP may disconnect your service as discussed further below. For additional details on level or average payment plans, please see your Terms of Service Agreement or contact your REP.

If you are an economically disadvantaged residential customer, you may have the right to bill payment assistance or a discount – If a residential customer contacts their 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, Temporary Assistance for Needy Families ("TANF"), or Supplemental Security Income ("SSI") from the Texas Health and Human Services Commission ("HHSC"); who is eligible for certain federal benefits available for veterans; or whose household income is not more than 150% of the federal poverty guidelines

or 60% of the State median income may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs ("TDHCA"). In addition, you may qualify for additional discounts that TXU Energy voluntarily offers to low-income customers. Please contact us at the contact information below if you believe you qualify for a discount. Please note, however, that not all federal, state or local agencies will provide aid to customers receiving electricity under a prepaid product.

#### Switch-Holds

Your REP may apply a switch-hold to your account if you enter into certain payment arrangements or if there is evidence that your meter has been tampered with -- A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you have satisfied the terms of your payment arrangement or, in cases of meter tampering, have paid all applicable charges and backbilling. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying, you will need to pay TXU Energy to get your electricity turned back on.

#### Meter Reading and Testing

You have the right to find out if your meter is working properly – Please contact your REP for information about how to read your meter. You also have the right to request a meter test. Your REP may make this request to your TDU 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 TDU. The TDU or REP will advise you of the test results.

#### Disconnection of Service

If you are on an electric service product other than a prepaid electric service product, in most circumstances, you have the right to receive 10-days notice before being disconnected – If you do not pay your electric bill by the due date, your REP may request that the TDU "disconnect" your electric service, after the expiration of a required 10-day notice period. The 10-day notice period begins once your REP issues you a written Disconnection 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 or more 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 disconnect your service before the first day after the disconnection date stated in the notice.

A home that has a resident that has been designated as a Critical Care/Chronic Condition Residential Customer shall receive a written disconnection notice not later than 21 days prior to the date service would be disconnected. Such notice will be sent to both the designated person and the secondary contact. (See Specialized Customer Services section for more details on designation qualifications).

In addition to disconnection of service due to your failure to pay your electric bill, your REP may be allowed to authorize disconnection for any of the reasons listed below:

- failure to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection or comply with the terms of that arrangement or other payment agreement;
- 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.

If you are on a prepaid electric service product, you will receive a low account balance warning at least 1 day and not more than 7 days before your account's current balance is estimated to fall below the disconnection balance and you are subject to a disconnection. Additionally, your REP may not initiate a disconnection for your failure to maintain a current balance above the disconnection balance on a weekend day, during any period during which your specified mechanisms for payment are not available or our customer service center is not operating, or during an extreme weather emergency. Your REP also may not initiate disconnection of service if you receive a commitment from an energy assistance agency to establish a current balance above the disconnection balance.

In addition to disconnection for failure to maintain a current balance above the disconnection balance, if you are on a prepaid electric service product, your REP, following proper notice, may be allowed to authorize disconnection if you fail to comply with the terms of a deferred payment plan.

However, in some instances, your REP is not required to provide you with notice before you are disconnected – Under certain circumstances, such as the presence of a dangerous condition, theft of service, unauthorized service, or equipment tampering, the PUCT allows your REP to authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you.

Your REP may not authorize disconnection of your electric 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 or business;
- 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 more than 6 months earlier (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUCT 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 TDU is unable to read the meter due to circumstances beyond its control (not applicable to prepaid service).

Additionally, your REP may not authorize disconnection of your electric service:

- for non-payment during an extreme weather emergency;
- for residential customers, 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; or
- for residential customers designated as Critical Care, for non-payment, if you establish that disconnection of service will cause some person at the residence to become seriously ill or more seriously ill. Each time you seek to avoid disconnection for such reason, you shall accomplish each of the following: 1) have the ill person's attending physician contact the REP to confirm that the customer is a Critical Care Residential Customer, 2) have the ill person's attending physician submit a written statement to the REP confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer, and 3) enter into a deferred payment plan with the REP. This prohibition from disconnection for a Critical Care Residential Customer shall last for 63 days from the issuance of the bill for electric service (or a shorter period agreed upon by you, your secondary contact, or the attending physician and the REP).

If your service has been disconnected, you may have the right to have it restored – If your service has been disconnected by your REP for non-payment, your REP will, upon your satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDU to reconnect your service. If you are on a prepaid electric service product we will send a reconnect order to your TDU once you have restored your current balance to a level at or above the connection balance, which will require you to pay off any negative balance and all applicable TDU fees. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP that you have corrected the dangerous situation.

#### Disputes With Your REP

You have the right to have your complaints taken seriously – Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receiving your 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. While an informal complaint involving a billing dispute is pending at the PUCT, your REP may not initiate collection activities 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 disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

#### Specialized Customer Services

You have the right to receive certain information in English, Spanish, or the language in which you were initially solicited – 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, Prepaid Disclosure Statement (if you are on a prepaid electric service product), bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this YRAC 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.

You have the right to apply for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation. Please contact your REP or record to receive a copy of the Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status form. Your local TDU processes the application and makes a determination of eligibility. Your TDU will also send you a renewal application prior to the expiration of your designation.

Qualification as a Chronic Condition or Critical Care Residential Customer does not relieve the customer of the obligation to pay the REP or the TDU for services rendered. However, a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer who needs payment assistance is encouraged to contact their REP immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by the REP.

If you qualify as a Chronic Condition or Critical Care Residential Customer, you may have the right to qualify for special protections – A Chronic Condition Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing at the 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 impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition. If the serious medical condition is diagnosed or re-diagnosed by a physician as a life-long condition, the designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides at the home. Otherwise, the designation or re-designation is effective for 90 days.

A Critical Care Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing at the home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. This designation or re-designation is effective for two years.

If you are on a prepaid electric service product, your REP may not knowingly provide (or will not continue to knowingly provide) prepaid electric service to you if you meet the TDU criteria of a "Critical Care" or "Chronic Condition" residential customer. Qualification as a Chronic Condition or Critical Care residential customer by your TDU does not relieve you of your obligation to pay us or the TDU for services rendered but we will work with you to

transition you to another non-prepaid account or REP in a manner that seeks to avoid a service disruption.

#### Other Protections

You have the right to register for the "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 1-888-309-0600, or visit [www.TexasNoCall.com](http://www.TexasNoCall.com) or the PUCT website at [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov) to subscribe to the Do Not Call List.

You have the right to have your personal information kept private – 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 PUCT rule, including release to the PUCT, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies, or your TDU. 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 TDU and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

#### Outage Information

You have the right to information on how to report an outage – Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. These numbers are:

#### Outages and Emergencies – Residential or Small Business Customers (24 Hours a Day/7 Days a Week)

Oncor	1-888-313-4747
CenterPoint Energy	1-800-332-7143 or 713-207-2222
TNMP	1-888-866-7456
AEP	1-866-223-8508

#### CONTACT INFORMATION

TXU Energy Retail Company LLC REP Certificate No. 10004 P.O. Box 650764, Dallas, Texas 75265-0764 Internet Web Address: <a href="http://www.txu.com">www.txu.com</a> E-mail Address: <a href="mailto:txuenergy@txu.com">txuenergy@txu.com</a>	TXU Energy Customer Service - Residential Customers Direct: 972-791-2888; Toll-Free: 1-800-242-9113 (24 hours/day, 7 days/week) Fax: 1-800-232-9488 Hearing and Speech Impaired (TTY): 1-800-735-2989 Internet Web Address: <a href="http://www.txu.com">www.txu.com</a> E-mail Address: <a href="mailto:txuenergy@txu.com">txuenergy@txu.com</a>
TXU Energy Customer Service - Small Business Customers 1-888-399-5501 (Mon - Fri, 7am - 7pm Central Time) Fax: 972-507-9715 Hearing and Speech Impaired (TTY): 1-800-735-2989 Internet Web Address: <a href="http://www.txu.com">www.txu.com</a> E-mail Address: <a href="mailto:businessgroup@txu.com">businessgroup@txu.com</a>	Public Utility Commission of Texas Consumer Protection Division P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326 Direct: 512-936-7120; Toll-Free: 1-888-782-8477 Fax: 512-936-7003 Internet Web Address: <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a> E-mail Address: <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a>



## Sus Derechos como Cliente

Este documento es un resumen de Sus Derechos como Cliente (Your Rights as Customer por sus siglas en inglés "YRAC"). El YRAC está basado en las reglas de protección al consumidor adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas por sus siglas en inglés "PUCT") las cuales aplican a todos los proveedores de electricidad (Retail Energy Provider por sus siglas en inglés "REPs"). Puede ver las reglas en la página de Internet: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Al final de este documento se encuentra la información de contacto de TXU Energy, así como la información de contacto de la PUCT y de su compañía de transmisión y distribución de electricidad ("TDU" por sus siglas en inglés).

### Para Obtener Servicios

Usted tiene derecho a elegir su REP – El proveedor de electricidad ("REP") debe obtener su autorización verificable antes de transferir su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido transferido sin su autorización, lo cual se llama "slamming", debe usted contactar al proveedor que usted había elegido y pedir ayuda. Los REPs afectados, el TDU y el agente de registro trabajarán juntos para retórnalo al REP que eligió, de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT y para asegurarnos de que no pagues más de lo que hubieras pagado si no te hubiesen cambiado sin tu autorización.

### Problemas de Facturación

Usted tiene derecho a disputar cargos no autorizados. – Antes de incluir cargos por un nuevo producto o servicio en su factura de electricidad o deducirlos de su saldo de cuenta prepagada, su REP debe darle información sobre el producto o servicio, de todos los cargos relacionados, y de cómo aparecerán en su cuenta de electricidad o serán cargados a su saldo de cuenta prepagada, así como obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta de electricidad incluye cargos no autorizados o su saldo de cuenta prepagada refleja cargos no autorizados, lo cual se llama "cramming", usted puede contactar a su REP para disputar estos cargos y puede presentar una queja ante la PUCT.

Su REP no puede desconectar su servicio eléctrico si usted no paga los cargos no autorizados, ni puede presentar un informe de crédito desfavorable en contra de usted por disputa de cargos no autorizados, a menos que la disputa se resuelva finalmente en contra de usted. Si se determina que los cargos no habían sido autorizados, su REP cesará de cobrarle por el producto o servicio no autorizado, removerá los cargos no autorizados de su factura o cuenta prepagada, y le reembolsará o dará crédito por todo el dinero que usted haya pagado dentro de 45 días por los cargos. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de 3 ciclos de facturación, se le pagará interés a una tasa anual que será establecida por la PUCT sobre la cantidad de todo cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o dado el crédito por esa cantidad. Usted puede solicitar todos los registros de facturación, o si aplica, registros de resumen de pago y consumo relacionados a los cargos no autorizados que estén bajo el control del REP dentro de 15 días hábiles de la fecha en que los cargos no autorizados hayan sido eliminados de su factura o cuenta prepagada. Su REP no podrá volver a facturarle o cobrarle de nuevo cargos que ya se hayan determinado como no autorizados.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico diferente de un producto de servicio eléctrico prepagado y no puede pagar su factura a tiempo, podrá tener derecho a un plan de pago a corto plazo o un plan de pago diferido. – Si no puede pagar su factura, por favor comuníquese con su REP inmediatamente. Su REP tal vez le ofrezca arreglos de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la siguiente factura. Además, usted podría calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite al consumidor pagar su factura atrasada en plazos después de la fecha de vencimiento de su siguiente factura. Su REP podrá requerir un pago inicial para iniciar el plan. Todos los REPs deben ofrecerles a su clientes, si lo solicitan, un plan de pago diferido si son facturas durante tiempos de condiciones meteorológicas extremas, durante un estado de desastre declarado por el gobernador a los clientes en el área objeto de la declaración, y a los clientes que se les haya cobrado de menos \$50 o más con limitadas excepciones. Además, planes de pago diferido deberán ser ofrecidos a determinados clientes residenciales para facturas que vencen en julio, agosto y septiembre y si se aplican ciertas condiciones, enero y febrero.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepagado, su REP deberá ofrecerle un plan de pago diferido, si lo solicita, si el saldo de su cuenta prepagada refleja un saldo negativo de \$50 o más durante tiempos de condiciones meteorológicas extremas, si se le ha cobrado de menos \$50 o más por razones que no sean robo de servicio, o si usted está en un área que ha sido declarada como estado de desastre en la que la PUCT ha indicado que se deben ofrecer planes de pago diferido.

Cualquier plan de pago diferido puede incluir el 5% de penalidad por pago demorado. Mientras te encuentres en un plan de pago diferido, tu proveedor minorista de electricidad (REP) puede aplicarle a tu cuenta un bloqueo de cambio. Además, si no cumples los términos del plan de pago diferido, tu REP puede desconectarte el servicio, como se explica más adelante. Para obtener más detalles sobre los planes de pagos diferidos, consulta tu Acuerdo de Términos de Servicio o comunícate con tu REP.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico diferente de un producto de servicio eléctrico prepagado, usted podrá tener el derecho a recibir un plan de pagos iguales o promediados – Los REPs tienen que ofrecer planes de pagos iguales o promediados a los clientes que no tengan la cuenta atrasada con el REP. Además, se deben ofrecer planes de pago nivelado o promedio a determinados clientes residenciales para facturas que vencen en julio, agosto y septiembre, y si se aplican ciertas condiciones, enero y febrero. Si te atrasas en el pago una vez que se ha establecido el plan de pagos nivelados o promediados, tu proveedor minorista de electricidad puede aplicar un bloqueo de cambio a tu cuenta. Además, si no cumples los términos del plan de pagos nivelados o promediados, tu REP puede desconectarte el servicio, como se explica más adelante. Por favor vea su Acuerdo de Términos de Servicio o contacte a su REP para más detalles sobre planes de pago nivelado o promedio.

Si eres un cliente residencial con desventajas económicas, es posible que tengas derecho a recibir asistencia para el pago de tus facturas. – Si un cliente residencial se comunica con su proveedor minorista de electricidad y le informa que no puede pagar, el proveedor debe informarle al

cliente todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que se ofrecen o están disponibles a través del REP. Si un cliente de servicio eléctrico recibe cupones de alimentos, Medicaid, asistencia temporal para familias necesitadas (TANF) o ingresos de seguro suplementarios (SSI) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas, es elegible para ciertos beneficios federales disponibles para veteranos, o tiene ingresos familiares que no superan el 150% de las pautas federales de pobreza o el 60% de los ingresos medios del Estado, puede calificar para recibir asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA).

Además, puedes calificar para descuentos adicionales que TXU Energy ofrece voluntariamente a clientes de bajos ingresos. Si crees que puedes calificar para un descuento, comunícate con nosotros utilizando la información de contacto incluida más adelante. Sin embargo, ten en cuenta que no todas las agencias federales, estatales o locales brindarán ayuda a los clientes que reciben electricidad con un producto prepago.

#### Impedimento de Cambio

Si participas en ciertos planes de pago o si hay evidencia de que tu medidor ha sido manipulado indebidamente, tu proveedor minorista de electricidad puede aplicar un bloqueo de cambio a tu cuenta -- Un impedimento de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que haya cumplido los términos de su acuerdo de pago o, en casos de manipulación del medidor, hasta que haya pagado todos los cargos aplicables y de facturación posterior. Mientras que un impedimento de cambio se aplique, si usted es desconectado por no pagar, usted tendrá que pagar a TXU Energy para que su electricidad se vuelva a encender.

#### Lectura y Prueba del Medidor

Usted tiene el derecho a saber si su medidor está funcionando correctamente - Por favor comuníquese con su REP para información sobre cómo puede leer su medidor. Usted también podrá solicitar una prueba del medidor. Su REP podrá hacer este pedido a su TDU en su nombre. Si su medidor se prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que su medidor funciona correctamente, se le podría entonces cobrar un cargo adicional de prueba/s de medidor a una tarifa aprobada por su TDU. El TDU o REP le avisará de los resultados de la prueba.

#### Desconexión del Servicio

Si usted está en un producto de servicio eléctrico diferente de un producto de servicio eléctrico prepago, en la mayoría de las circunstancias, usted tiene el derecho a recibir un aviso 10 días antes de la desconexión del servicio – Si usted no paga su factura de electricidad para la fecha de vencimiento, su REP podrá solicitarle al TDU que “desconecte” su servicio de electricidad, después del vencimiento de un período requerido de aviso de 10 días. El período de aviso de 10 días comienza una vez que su REP le emite un Aviso de Desconexión. Este aviso se le debe enviar a usted separadamente por correo (o entregar en mano) no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días o más de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en día festivo o fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal del REP esté disponible para aceptar pagos y se pueda reconectar el servicio. Tu proveedor minorista de electricidad no puede desconectar tu servicio antes del primer día posterior a la fecha de desconexión indicada en el aviso.

Un hogar que tenga un residente designado como cliente residencial en estado crítico/condición crónica recibirá un aviso de desconexión por escrito a más tardar 21 días antes de la fecha en que se desconectará el servicio. Dicho aviso deberá ser enviado tanto a la persona asignada y al contacto secundario. (Vea la Sección de Servicios Especializados al Cliente para obtener más detalles sobre los requisitos para dicha designación).

Además de desconectar el servicio debido a falta de pago de su factura de electricidad, se le podrá permitir a su REP a autorizar la desconexión por cualquiera de las razones mencionadas a continuación:

- por no haber cumplido en acordar un plan de pago diferido antes de la fecha de desconexión o por no cumplir con los términos de ese acuerdo o cualquier otro plan de pago;
- por usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de un equipo no estándar;
- por falta de pago de un depósito requerido por el REP; o
- por falta de garante para pagar la cantidad garantizada cuando el REP tiene un acuerdo por escrito, firmado por el garante, el cual permite la desconexión del servicio del garante.

Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepago, usted recibirá una advertencia de saldo bajo por lo menos 1 día y no más de 7 días antes de que se estime que el saldo actual de su cuenta caiga por debajo del saldo de desconexión y usted está sujeto a desconexión. Además, tu proveedor minorista de electricidad no puede iniciar una desconexión porque tú no hayas podido mantener tu saldo actual por arriba del saldo de desconexión durante un fin de semana, durante cualquier periodo en el cual los métodos de pago que hayas especificado no están disponibles o en que nuestro Centro de Servicio al Cliente no esté funcionando, o durante una emergencia climática extrema. Si recibes una oferta de una agencia de asistencia de energía para llevar tu saldo actual por arriba del saldo de desconexión, tu proveedor minorista de electricidad tampoco podrá iniciar la desconexión del servicio.

Además de la desconexión por no mantener un saldo actual de cuenta por encima del saldo de desconexión, si usted está un producto de servicio eléctrico prepago, su REP, después de una notificación oportuna, se le permitirá autorizar la desconexión si usted no cumple con los términos de un plan de pago diferido.

Sin embargo, en algunas circunstancias, no se le requiere a su REP que le provea un aviso antes de desconectarle su servicio – Bajo ciertas circunstancias, tales como la presencia de una condición peligrosa, robo de servicio, servicio no autorizado, o alteración de equipo, la PUCT le permite a su REP a autorizar a su TDU desconectar su servicio de electricidad sin darle a usted un preaviso.

Su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio de electricidad por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago por el servicio de electricidad de un ocupante previo de la premisa si ese ocupante no pertenece al mismo hogar o negocio;
- falta de pago de cualquier cargo que no esté relacionado con el servicio de electricidad;
- falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio de electricidad no incluido en la factura de la cuenta cuando el servicio fue iniciado;
- falta de pago de cargos no facturados, ocurridos más de 6 meses antes (excepto en caso de robo del servicio);
- falta de pago de cualquier cargo disputado hasta que su REP o la PUCT determine la exactitud de los cargos y se le haya notificado a usted sobre esta determinación; o
- falta de pago de una factura calculada a menos que la factura calculada sea parte de un programa de lectura de medidor aprobado con anticipación o en caso que el TDU no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control. (No se aplica a servicio prepagado).

Además, su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio de electricidad:

- por falta de pago durante una emergencia extrema debido al clima;
- para clientes residenciales, si el REP recibe notificación para la fecha de vencimiento final declarada en el aviso de desconexión que un proveedor de asistencia de energía enviará suficiente pago a favor de su cuenta, y que usted haya pagado o hecho arreglo de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía; o
- para clientes residenciales designados como Cuidado Crítico, por falta de pago, si usted establece que la desconexión del servicio hará que alguna persona en la residencia se enferme gravemente o se haga más gravemente enfermo. Cada vez que trata de evitar la desconexión por tal razón, usted deberá cumplir con cada uno de los siguientes: 1) hacer que el médico que atiende a la persona enferma contacte al REP para confirmar que el cliente es un Cliente Residencial de Cuidado Crítico, 2) hacer que el médico que atiende a la persona enferma envíe una declaración escrita que para confirmar que el cliente es un Cliente Residencial de Cuidado Crítico y 3) inscribirse a un plan de pago diferido con el REP. Esta prohibición para evitar que el servicio eléctrico sea desconectado para un Cliente Residencial de Cuidado Crítico tendrá una duración de 63 días desde la emisión de la factura de servicio eléctrico (o un período más corto acordado por usted, su segundo contacto, o el médico que lo atiende e el REP).

Si tu servicio ha sido desconectado, es posible que tengas derecho a que te sea restaurado – Si su servicio ha sido desconectado por su REP debido a falta de pago, su REP, notificará a su TDU para conectar nuevamente su servicio, después que usted haya dado su corrección satisfactoria de las razones para la desconexión. Si usted está en un producto de servicio eléctrico prepagado, enviaremos una orden de reconexión a su TDU una vez que usted haya restablecido el saldo actual de su cuenta a un nivel igual o mayor del saldo de conexión, que requerirá que usted pague por completo cualquier saldo negativo y todos los cargos aplicables de la TDU. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado nuevamente una vez que usted le demuestre a su REP que usted ha corregido la situación peligrosa.

#### Disputas con su REP

Usted tiene el derecho a que sus quejas sean tratadas seriamente – Por favor comuníquese con su REP si usted tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Después de recibir su queja, su REP debe investigar y notificarle de los resultados dentro de los 21 días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, usted podrá solicitar una revisión a través de un/a supervisor/a, si hay alguno/a disponible. Su REP deberá darle los resultados de la revisión a través de un/a supervisor/a dentro de los 10 días hábiles de su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión a través de un/a supervisor/a, usted puede presentar una queja con la PUCT o la Oficina de la Procuraduría General, División de Protección al Consumidor. Por favor incluya su nombre y el número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que usted desea para su queja. Mientras una queja informal referente a una disputa de facturación esté pendiente con la PUCT, su REP no podrá comenzar acciones para la cobranza o medidas para la desconexión ni reportar a una agencia de reporte de crédito los pagos morosos referentes a la porción disputada de la factura. Sin embargo, después del aviso adecuado, su REP podrá desconectar su servicio por falta de pago de cualquier porción no disputada de su factura.

#### Servicios Especializados al Cliente

Usted tiene el derecho a recibir cierta información en inglés, español, o el idioma en que haya solicitado inicialmente – Usted podrá solicitar información a su REP en inglés, español, o el idioma en que haya solicitado inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, Etiqueta de Información Sobre la Electricidad, Declaración de Divulgación de Servicio Prepagado (si usted está en un producto de servicio eléctrico prepagado), facturas y avisos de facturas, información de nuevos servicios de electricidad, programas de descuento, promociones, y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá éste YRAC y los avisos de desconexión en inglés y español, o inglés y su idioma designado, si usted ha designado un idioma que no sea el español y la solicitud original fue en ese idioma.

Usted tiene derecho a solicitar una designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Cliente Residencial de Condición Crónica. Póngase en contacto con su REP de registro para recibir una copia de la solicitud para Condición Crónica o de Cliente Residencial de Cuidado Crítico. Su TDU local procesa la solicitud y toma una determinación de elegibilidad. Su TDU le enviará una solicitud de renovación antes del vencimiento de su designación.

El calificar como Cliente Residencial de Condición Crónica o de Cuidado Crítico no exime al cliente de la obligación de pagar al REP o a la TDU los servicios proporcionados. Sin embargo, a un Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Condición Crónica que necesite asistencia de pagos se le recomienda que se comunique con su REP de inmediato con relación a posibles opciones de pagos diferidos u otro tipo de asistencia que pueda ser



ofrecida por el REP.

Si usted califica como Cliente Residencial de Condición Crónica o de Cuidado Crítico, usted podrá tener el derecho a calificar para protecciones especiales – Un Cliente Residencial con una Condición Crónica es un cliente residencial que tiene una persona residiendo permanentemente en un hogar que ha recibido un diagnóstico de un médico de tener una condición médica seria que requiere el uso de un dispositivo médico operado con electricidad, o que requiere del uso de calefacción o aire acondicionado para evitar el deterioro de una función importante del cuerpo por medio de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona. Si la condición médica seria es diagnosticada o rediagnosticada por un médico como una condición de por vida, la designación es válida por un año o por el tiempo que la persona con la condición médica resida en el hogar por un tiempo máximo de un año, lo que ocurra primero. De otra manera, la designación o redesignación es válida por 90 días.

Un Cliente Residencial de Cuidado Crítico es un cliente residencial que tiene una persona residiendo permanentemente en un hogar que ha recibido un diagnóstico de un médico de depender de un dispositivo operado con electricidad para mantenerse con vida. Esta designación es válida por dos años.

Si tienes un producto de servicio eléctrico prepagado, tu REP no puede ofrecértelo, haya o no haya sido informado que cumples los criterios de la TDU de cliente residencial en estado crítico o con una condición crónica. La calificación de cliente residencial con una condición crónica o en estado crítico por parte de tu TDU no te exime de la obligación de pagarnos a nosotros o a la TDU los servicios prestados. Colaboraremos contigo para hacer la transición a otra cuenta no prepagada o a un proveedor minorista de electricidad de una manera que evite la alteración del servicio.

#### OTRAS PROTECCIONES

Usted tiene el derecho a registrarse en “La Lista Para Evitar Llamadas” (al Nivel Estatal) – La PUCT mantiene “La Lista Para Evitar Llamadas” de clientes que no quieren recibir llamadas de telemarketing ofreciendo servicio de electricidad. Llame gratis al 1-888-309-0600, o visite [www.TexasNoCall.Com](http://www.TexasNoCall.Com) o la página de Internet de la PUCT: [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov) para suscribirse a “La Lista Para Evitar Llamadas”.

Usted tiene el derecho a mantener privada su información personal – Excepto como se describe a continuación, los REPs no podrán dar su información propia a ninguna persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, historial del consumo de electricidad, patrones de consumo calculados, tipos de centros de distribución usados para proveer el servicio, términos y condiciones de contrato individual, precio, cargos actuales o archivos de facturación. Esta prohibición no aplica a la entrega de su información bajo ciertas circunstancias permitido por regla de la PUCT, incluyendo la entrega de información a la PUCT, un agente de su REP, agencias de reporte de consumidor, agencias encargadas de imponer el cumplimiento de la ley, o su TDU. Un REP podrá también compartir esta información con una tercera parte con el propósito de que dicha parte le ofrezca los productos o servicios de marketing después de haberle ofrecido a usted la oportunidad de optar por no entregar su información. Además, esta prohibición no aplica a la entrega del historial de consumo anterior si así lo solicita y autoriza un cliente actual o solicitante de una premisa. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con sus REP o TDU e indicar que el historial anterior de consumo de ellos es competitivamente sensitivo para poder evitar la entrega de esta información.

#### Información de Apagones

Usted tiene el derecho a tener información para saber cómo reportar un apagón – Su REP es responsable de darle los números de teléfono que usted puede necesitar para reportar apagones u otras emergencias. Esos números son:

Apagones y Emergencias - Clientes Residenciales o Clientes de Negocios Pequeños  
(24 horas al día/7 Días a la Semana)

Oncor	1-888-313-4747
CenterPoint Energy	1-800-332-7143 o 713-207-2222
TNMP	1-888-866-7456
AEP	1-866-223-8508

## Información de Contactos

<p>TXU Energy Retail Company LLC Certificado REP Número 10004 P.O. Box 650764, Dallas, Texas 75265-0764 Dirección de la Página de Internet: <a href="http://www.txu.com">www.txu.com</a> Dirección de Correo Electrónico: <a href="mailto:txuenergy@txu.com">txuenergy@txu.com</a></p>	<p>Atención al Cliente de TXU Energy – Clientes Residenciales Directo: 972-791-2888; Gratis: 1-800-242-9113 (24 horas al día/7 Días a la Semana) Fax: 1-800-232-9488 Impedidos del Oído o del Habla (TTY): 1-800-735-2989 Dirección de la Página de Internet: <a href="http://www.txu.com">www.txu.com</a> Dirección de Correo Electrónico: <a href="mailto:txuenergy@txu.com">txuenergy@txu.com</a></p>
<p>Atención al Cliente de TXU Energy – Clientes de Negocios Pequeños 1-888-399-5501 (lunes a viernes, de 7am a 7pm Hora Central) Fax: 972-507-9715 Impedidos del Oído o del Habla (TTY): 1-800-735-2989 Dirección de la Página de Internet: <a href="http://www.txu.com">www.txu.com</a> Dirección de Correo Electrónico: <a href="mailto:businessgroup@txu.com">businessgroup@txu.com</a></p>	<p>Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas por sus siglas en inglés "PUCT") División de Protección al Consumidor P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326 Directo: 512-936-7120; Gratis: 1-888-782-8477 Fax: 512-936-7003 Dirección de la Página de Internet: <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a> Dirección de Correo Electrónico: <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a></p>