

Your Rights as a Customer
Stream Gas & Electric, Ltd./ DBA: Stream Energy
PUCT Certificate No. 10104
PLEASE READ THIS INFORMATION CAREFULLY
Version 7.0 – Stream Energy 2009

This document summarizes *Your Rights as a Customer* and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). Contact information for the PUCT is located at the end of this pamphlet; you further may view the rules of the PUCT referenced herein at www.PUCT.state.tx.us/rules/subrules/electric. These rules apply to all retail electric providers (REPs), including your regional provider of last resort (POLR).

General Protections

Privacy Rights

REPs may not disclose or sell any confidential customer information, including: 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 PUCT, an agent of your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies, energy assistance agencies, POLR or your local wires company (LWC)). Your information will be shared with other retail REPs or aggregators only with your consent.

Language Availability

You may request to receive information from your REP in Spanish or any language in which you were solicited. Such information includes the *Terms of Service Agreement*, bills and bill notices, termination and disconnection 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.

Special Services

Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and customers with disabilities. If you have a disability or require special assistance regarding your electric account, contact your REP about these special services.

If your REP does not have teletypewriter (TTY) services available for TTY users. You may contact 7-1-1 for RELAY TEXAS. This service connects those who have TTY and need to speak to someone who does not or vice versa. For information please contact The Texas Information & Referral at 2-1-1 or <https://www.211texas.org/211/index.jsp>.

Critical Care

If an interruption or suspension of electric service will create a dangerous or life-threatening condition, you may qualify as a "critical care residential customer." Upon your request, your REP will provide you a standardized Critical Care Eligibility Determination Form, which you and your doctor must

complete and return to your REP. The critical care request is evaluated and approved or declined by the LWC. However, if you are not satisfied with the outcome of your critical care eligibility, you may appeal the eligibility determination to your LWC. If not satisfied with the results of the appeal, you may file a complaint with the PUCT.

If approved, the designation is valid for one (1) year, and the LWC will send your REP notification that you will need to send a renewal application prior to the expiration of your designation. Qualification as a critical care residential customer does not relieve the customer of the obligation to pay the REP for services rendered, nor does it mean that a critical care customer cannot be disconnected for non-payment. A critical care 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.

"Do Not Call" List

Consumers may register their name, address and telephone number to the statewide "Do Not Call List," which will help limit telemarketing calls to your home or business. You may register for the "Do Not Call List" in three ways:

- online at www.texasnocall.com,
- call toll-free at 1.866.TXNOCAL (866.896.6225) or
- write to: Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

You may also visit the PUCT website at www.puc.state.tx.us to subscribe to the "Do Not Call" list.

Obtaining and Canceling of Electric Services

Deposits

If you qualify for the *LITE-UP Texas* program you are also eligible to pay a required deposit in two (2) equal installments. Once qualified, a written notification for a deposit will be mailed requiring full payment of both installments before service can be initiated:

- the first installment shall be due no earlier than ten (10) days; and
- the second installment shall be due no sooner than forty (40) days after the issuance of the initial written notification.

Customers may be deemed as having established satisfactory credit if the customer or applicant:

- Is sixty-five (65) years of age or older and the customer is not currently delinquent in payment of any electric service account or,
- has been determined to be a victim of family violence. This determination shall be evidenced by submission of a certification letter developed by the Texas Council on Family Violence.

Please call your REP if you believe you are eligible for such program.

Your REP may waive the service deposit if the customer is medically indigent, although eligibility for medically indigent status must be established annually. In order to be

considered medically indigent, the following conditions must be met:

- The customer's household income must be at or below 150% of the poverty guidelines (as certified by a governmental entity or government-funded energy assistance program provider); and
- the customer or customer's spouse must be properly certified (by the person's attending physician, medical doctor, doctor of osteopathy, nurse practitioner, registered nurse, state-licensed social worker, state-licensed physical or occupational therapist or an employee of an agency certified to provide home health services pursuant to 42 U.S.C. §1395 et seq.) as being unable to perform three or more specified activities of daily living (as defined in 22 T.A.C. §218.2), or
- the customer's monthly out-of-pocket medical expenses exceed 20% of the household's gross income.

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming"

A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your service was switched without your authorization, you may request that the REP in question provide a copy of your authorization and verification, which must be submitted to you within five (5) business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUCT at the information provided at the end of the pamphlet. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, the REP must respond within twenty-one (21) days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch. The REP must also cease any collections activities related to the switch and any corrective actions taken to date, if any, until the complaint has been resolved by the PUCT.

If the PUCT determines your service was switched without authorization, the offending REP must 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:

- the date you are returned to your original REP, or
- 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 (5) 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 and
- 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.

Cancellation of Service w/o Penalty

You may cancel your contract with your REP without penalty within three (3) Federal business days (includes Saturday) after you receive your *Terms of Service Agreement*. For details on how to cancel your service or any related fees associated with cancellation or termination of service, see your *Terms of Service Agreement*. *This right of cancellation does not apply when a customer is requesting a move-in or to customers whose REP transfers the customer to the Provider of Last Resort (POLR).*

You may also terminate, without penalty, your agreement with your REP if you move out of your current premise or if your REP notifies you of a material change in the terms and conditions of service, as stipulated in the *Terms of Service Agreement*. A notice will not be issued for changes that are mandated by a regulatory agency or otherwise benefit a customer (i.e., price decreases).

Availability of POLR

If you are notified that you are subject to 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 at a fixed, non-discountable rate. Information about the POLR and other REPs can be obtained from the PUCT or the POLR.

Billing

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, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP will not seek to terminate or disconnect your electric service for non-payment 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(s)/product(s),
- remove the unauthorized charge(s) from your bill, and
- refund or credit all money paid for any unauthorized charge(s) within forty-five (45) days.

If charges are not refunded or credited within three (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/credited. You may request all billing records under the control of such REP related to any unauthorized charge within fifteen (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.

Meter Reading and Testing

Please contact your REP or LWC or information regarding how to read your meter. You have the right to request a single meter test every four (4) years at no cost to you. You or your REP may make this request to your Local Wires Company (LWC) 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 LWC. The LWC or REP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements

If you cannot pay your bill, call your REP immediately; your REP may offer either:

- A short-term payment arrangement that allows you to pay after your due date, but before your next bill is due; and/or
- A deferred payment plan that allows you to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill.

If you receive service from a REP or POLR, your REP must offer you a deferred payment plan unless you have:

- received more than two (2) termination/disconnection notices during the past twelve (12) months or
- been a customer for less than three (3) months and you do not have sufficient credit or payment history from a previous REP.

REPs must offer deferred payment plans for bills that are due during an extreme weather emergency and to customers who have been under-billed in the amount of \$50 or more, which plans may include a five percent (5%) penalty for late payment (although the POLR may not charge a late fee). If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, your REP or POLR may disconnect service. For details on these programs, see your *Terms of Service Agreement* or contact your REP.

Financial and Energy Assistance

All REPs must advise their customers about payment assistance programs when customers express an inability to pay or need assistance with bill payment. REPs must also offer level or average payment plans. These programs may be available to you. They are discussed below.

Discounts for Low Income Customers

LITE-UP Texas

If you receive food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) you automatically qualify for a discount on electric service through the LITE-UP Texas program. Customers who do not currently receive these benefits, but whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may apply for the discount. Contact LITE-UP Texas toll-free at 1-866-4-LITE-UP or 1-866-454-8387 for information on how to obtain the discounted rate.

2-1-1 Texas Information & Referral

You may also contact 2-1-1 Texas which is a free, confidential information and referral line. 2-1-1 has the most comprehensive database of community-based organizations, government agencies and nonprofits that exist in Texas. Information can be provided in almost any language. Customers may also acquire more information on the web by visiting <https://www.211texas.org/211/>.

Disconnection of Electric Service

Failure to Pay

For customers who do not pay their electric bill by the due date, their REP may request the LWC to “disconnect” the electric service, after the expiration of a required ten (10)-day notice period.

Disconnection of Service

The PUCT 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 LWC 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 pursuant to PUCT Substantive Rule §25.483 Disconnection of 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 ten (10) days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REPs personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Additionally, your REP may not disconnect your electric service:

- if the REP receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account;
- 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 sixty-three (63) days and may be applied again after the (sixty-three) 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

Restoration of Service

If your service has been disconnected by the REP or the POLR for non-payment, upon satisfactory correction of the reasons for such disconnection the REP or the POLR will

notify your LWC to reconnect your service. The REP or the POLR will continue to serve you under the *Terms of Service Agreement* in effect prior to issuance of the Notice of Disconnection. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify your REP or the POLR that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

Disputes with Your Electric Provider

Contact your REP if you have comments, questions or complaints about your service. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of its findings within twenty one (21) days. If you are dissatisfied with the results of this investigation, you may request a supervisory review, if available. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within ten (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 and 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/disconnection 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 Notice of Termination/Disconnection for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Reporting Outages

Call the following information to report any power outage or emergency. Report your name, account number, ESID (if available), and the address where power is out and give sufficient detail of the problem to have power restored or reconnected. DO NOT GO NEAR, OR TOUCH, DOWNED WIRES. IF YOU ARE CONCERNED ABOUT YOUR SAFETY, GET TO A SAFE PLACE AND THEN CALL FOR ASSISTANCE BEFORE TAKING ANY ACTION. IF THE POWER OUTAGE AT YOUR LOCATION COULD CAUSE YOU OR A PERSON RESIDING AT THE LOCATION TO SUFFER FROM ILLNESS OR DEATH, SEEK ASSISTANCE WHEN IT IS SAFE TO DO SO, AT A LOCAL CHARITY, CHURCH OR NEIGHBOR'S HOUSE AND CALL FROM THERE TO HAVE POWER RESTORED

Power Outages and Emergency Contact Information:

Oncor Electric Delivery (TXU Energy Service area)	1.888.313.4747
CenterPoint (Reliant Service area)	1.800.332.7143 or 713.207.7777
AEP Central (CPL Service area)	1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power Company (First Choice Service area)	1.888.866.7456
AEP North (WTU Service Area)	1.866.223.8508

For all other Customer Service concerns or questions about your service or product, please contact Stream Energy's Customer Service department at the following locations:

Toll Free: 866.44.STREAM (78732)
Fax Number: 214.800.4414
E-mail: customerservice@streamenergy.net
Mail: P.O. Box 192746
Dallas, TX 75219

Public Utility Commission of Texas

Toll Free: 888.782.8477
Fax Number: 512.936.7003
TTY Toll Free: 800.735.2988
Direct: 512.936.7120
E-mail: customer@puct.state.tx.us.com
Mail: 1701 North Congress Avenue
P.O. Box 13326
Austin, Texas 78711-3326

Este documento resume *Sus Derechos como Cliente* y está basado en reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Público de Texas (PUCT). Información sobre la PUCT está localizada al final de este folleto; usted puede referirse a las reglas de la PUCT aquí mencionadas en: www.puct.state.tx.us/rules/subrules/electric. Estas reglas aplican a todos los proveedores (REPS) eléctricos así como a su proveedor regional de último recurso (POLR).

Protecciones Generales

Derechos de Privacidad

REPS no pueden revelar ni vender información confidencial del cliente, incluyendo: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso histórico de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de facilidades utilizadas al proporcionar servicio, términos y condiciones individuales del contrato, precio, cargos corrientes o historial de facturación. Esta prohibición no aplica a la divulgación de información bajo ciertas circunstancias como es requerido por la ley (inclusive divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de reporte de crédito, agencias legales, agencias de asistencia eléctrica, POLR o su compañía local de cables (LWC). Su información se compartirá con otros REPS de venta al por menor o "Agregadores" sólo con su previo consentimiento.

Disponibilidad de Idioma

Usted puede pedir recibir información de su REP en Español o en cualquier idioma en el que fue contactado. Tal información incluye los *Términos de Acuerdo del Servicio*, las facturas y avisos de factura, avisos de terminación y desconexión, información sobre servicios eléctricos nuevos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente. Usted recibirá el documento Sus Derechos Como Cliente y avisos de terminación y desconexión en inglés y en español, o en inglés y su idioma asignado; si usted ha asignado un idioma que no sea español y se le contactó originalmente en ese idioma.

Servicios Especiales

Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con incapacidades auditivas y clientes con cualquier otro tipo de incapacidad. Si usted tiene una incapacidad o requiere ayuda especial en relación a su cuenta eléctrica, llame a su REP acerca de estos servicios especiales.

Si su REP no ofrece servicios Teletipo (TTY). Usted puede contactar a RELAY TEXAS marcando el 7-1-1. Este servicio conecta a clientes con TTY con aquellos que no tienen este servicio y vice-versa. Para información adicional llame a Información y Referidos de Texas al 2-1-1 o en por el Internet a <https://www.211texas.org/211/index.jsp>.

Atención Crítica

Si una interrupción o suspensión de servicio eléctrico puede crear una condición peligrosa o que ponga en riesgo su vida, usted podría calificar como "cliente residencial de atención

crítica". A petición suya, su REP le proporcionará un formulario estándar de determinación de elegibilidad para atención crítica, que usted debe llenar y devolver a su REP. La solicitud para atención crítica es evaluada y aprobada por su LWC. Sin embargo, usted puede apelar la determinación de elegibilidad a su LWC. Si no está satisfecho/a con los resultados de la apelación, usted puede presentar una queja a la PUCT.

Si es aprobado/a, la designación es válida por un (1) año, y su LWC le enviará a su REP notificación de que usted tendrá que enviar un formulario de renovación antes del vencimiento de su designación. La calificación como cliente residencial crítico no releva al cliente de su obligación de pagar al REP por los servicios proporcionados ni significa que un cliente residencial crítico no puede ser desconectado por falta de pago. Sin embargo, un cliente residencial de atención crítica que necesite asistencia con sus pagos debe contactar a su REP de inmediato con respecto a la obtención de opciones de pago diferido u otro tipo de asistencia ofrecida por el REP.

Lista de "No Llamar"

Todo consumidor puede registrar su nombre, dirección y número de teléfono a la "Lista de No Llamar," ofrecida en todo el estado, lo cual ayudará a limitar las llamadas de telemarketing a su hogar o negocio. Usted puede registrarse a la "Lista de No Llamar" de las siguientes tres maneras:

- En el Internet en la página www.texasnocall.com,
- llamando sin cargos al 1-866-TXNOCAL (1-866-896-6225)
- o escribiendo a: Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

También puede visitar a la PUCT en el Internet en la página www.puct.state.tx.us para registrarse a la "Lista de No Llamar."

Estableciendo y Cancelando su Servicio Eléctrico

Depósitos

Si usted califica para el programa de LITE-UP Texas también es elegible a pagar el depósito requerido en dos (2) pagos iguales. Si usted califica, recibirá por correo una notificación de depósito requiriendo el pago completo de ambos plazos antes de iniciar el servicio :

- el primer plazo será pagadero no antes de (10) días; y
- el segundo plazo será pagadero no antes de cuarenta (40) días luego de que sea remitida la notificación inicial por escrito.

Se considerará que un cliente ha establecido un historial de crédito satisfactorio si el cliente o persona que solicita:

- Tiene sesenta y cinco (65) años de edad o más y no está delincente en el pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico
- Ha sido determinado que es víctima de violencia familiar. Esta determinación puede ser evidenciada sometiendo una carta de certificación preparada por el Consejo de Violencia de Familia de Texas.

Por favor llame a su REP si usted cree que usted es elegible para este programa.

Puede que su REP no exija el depósito por servicio si el cliente es médico-indigente, y las condiciones de elegibilidad de esta categoría deben ser establecidas cada año. Las siguientes condiciones deben ser encontradas:

- Los ingresos del domicilio del cliente deben estar en o debajo de 150% de las pautas de la pobreza (como certificado por una entidad gubernamental o proveedor de programa de ayuda de energía de gobierno); y
- El cliente o su esposo/a debe ser certificado apropiadamente (por su médico, asistente, el médico de osteopatía, enfermero(a), enfermero (a) registrado(a), trabajadora social, o su terapeuta ocupacional registrado o algún empleado(a) de una agencia certificada para proporcionar servicios de salud a domicilio según 42 U.S.C. §1395 et seq.) como que es incapaz de realizar tres o más actividades del diario vivir (según definido en 22 T.A.C. §218.2), o
- Los gastos médicos mensuales incurridos por el cliente exceden el 20% de ingresos mensuales del domicilio.

Cambio No Autorizado de Proveedor o “Slamming”

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio fue cambiado sin su autorización, usted puede solicitar que el REP en cuestión proporcione una copia de su autorización y verificación, la cual debe ser sometida a usted dentro de cinco (5) días laborables de su solicitud. Si usted no está satisfecho(a) con esta respuesta, usted puede someter también una queja con la PUCT con la información proporcionada al final de este folleto. Luego de recibir una queja sometida con la PUCT, el REP debe responder en un plazo de veintiún (21) días de haber recibido la queja. El REP debe proporcionar todos los documentos relacionados a la autorización para el cambio, y cualquier acción correctiva llevada a cabo hasta la fecha, si la hay, hasta que la PUCT haya resultado su queja.

Si la PUCT determina que su servicio se cambió sin la autorización apropiada, el REP que cometió la ofensa debe procurar cambiarle 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:

- la fecha en que se completó el regreso a su REP original, o
- cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la que ese REP obtuvo autorización para ofrecerle servicio.

El REP que le dio servicio sin la adecuada autorización, debe, en un plazo de cinco días a partir de la fecha en que su servicio se reanudó con su REP original,

- devolverle todos los cargos pagados por el período de tiempo en el que su REP original debió facturarle
- 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 ofreció servicio sin su autorización podría facturarle, pero a una tarifa no más alta de la que usted habría pagado si fuera con su REP original.

Cancelación de Servicio Sin Penalidad

Usted puede cancelar su contrato con su REP sin penalidad dentro de tres (3) días laborables Federales (incluye el Sábado) después que usted reciba sus *Términos de Acuerdo del Servicio*. Para detalles en cómo cancelar su servicio o penalidades relacionadas a la cancelación o terminación del servicio, vea sus *Términos de Acuerdo del Servicio*. Este derecho de la cancelación no aplica cuando un cliente solicita nuevo servicio o cuyo REP les transfiere al REP de Último Recurso (POLR) por falta de pago.

Usted también puede terminar sin pena su contrato con su REP si usted se traslada fuera del área de servicio de su REP o si su REP le notifica de un cambio material en los términos y condiciones del servicio como estipulado en los *Términos de Acuerdo del Servicio*. No se publicará una advertencia para cambios implementados bajo el mandato de una agencia reguladora o cambios que beneficien al cliente (por ejemplo, disminución de precios).

Disponibilidad Del Proveedor de Último Recurso (POLR)

Si es notificado que su servicio eléctrico será cancelado o desconectado, usted puede obtener los servicios de otro REP o el POLR. Usted puede solicitar el servicio del POLR en su área de servicio, el cual ofrece un paquete básico de servicio fijo de venta al por menor, sin descuentos. Puede obtener información sobre el POLR y otros REPS a través de la PUCT o el POLR en su área.

Facturación

Cargos no Autorizados o “Cramming”

Antes que alguna carga nuevo sea incluido en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, y cómo estos cargos serán facturados antes de que aparezcan en su factura eléctrica y deben obtener su consentimiento para el producto o el servicio. Si usted cree que su cuenta incluye cargos no autorizados, usted puede llamar a su REP para disputar tales cargos y puede además someter una queja con la PUCT. Su REP no procurará cancelar ni desconectar su servicio eléctrico por la falta de pago de un cargo no autorizado ni someterá un informe desfavorable de crédito contra usted por cargos disputados no pagados y que alegadamente sean no autorizados (a menos que la disputa se resuelva en su contra). Si se determina que los cargos no son autorizados, su REP:

- dejará de cobrarle el servicio/producto no autorizado
- removerá los cargos (o cargos) no autorizados de su cuenta, y
- reembolsará o acreditará todo el dinero pagado por cualquier cargo o (cargos) no autorizados dentro de cuarenta y cinco (45) días.

Si tales cargos no son reembolsados u acreditados dentro de tres (3) siguientes ciclos de facturación, intereses serán

pagaderos a una tasa anual establecida por la PUCT sobre cualquier cargo no autorizado hasta que el mismo sea reembolsado o acreditado a su cuenta. Usted puede solicitar todos registros de facturas que estén el control de tal REP relacionados a cargos no autorizados dentro de (15) días laborables después de la fecha en que el cargo no autorizado sea removido de su cuenta. Su REP no le facturará nuevamente por cualquier cargo que se determine fuese no autorizado.

Lectura y Prueba del Medidor

Sírvase contactar a su REP o LWC para obtener más información sobre cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de medidor cada cuatro (4) años sin costo alguno para usted. Usted o su REP pueden hacer este pedido a su Compañía de Cables Local (LWC). Si una prueba es efectuada más de una vez durante el período de cuatro (4) años y el medidor funciona apropiadamente, entonces su cuenta puede reflejar un cargo por la prueba (o pruebas) adicionales del medidor a la tarifa aprobada por su LWC. El LWC o REP le informará sobre el resultado de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que efectuó la prueba del medidor y, de ser aplicable, la fecha de la remoción del medidor.

Plan de Pago diferido y Otros Arreglos de Pago

Si usted no puede pagar su cuenta, llame a su REP inmediatamente; su REP puede ofrecer una de las siguientes alternativas:

- un arreglo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura luego de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de su próxima factura; y/o
- Un plan diferido de pagos que le permita pagar una factura pendiente en plazos más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura.

Si usted recibe el servicio de un REP o POLR, su REP le debe ofrecer un plan diferido de pago a menos que usted:

- recibió más de dos (2) avisos de terminación/desconexión durante los pasados doce (12) meses o
- ha sido cliente por menos de tres (3) meses y no tiene historial suficiente de crédito o pago con otro REP.

REPS deben ofrecer planes diferidos de pago para cuentas pagaderas durante una emergencia extrema de clima y a clientes a quienes se les cobró una cantidad menor a la debida y la diferencia es igual o mayor a \$50.00. Estos planes pueden incluir un cinco por ciento (5%) de penalidad por pago tardío (aunque el POLR no puede cobrar penalidades por pago tardío). Si usted no cumple los términos del arreglo del pago o plan de pago diferido, su REP o POLR podría desconectar el servicio. Para detalles sobre estos programas, vea sus *Términos de Servicio* o llame a su REP.

Ayuda Financiera y de Energía

Todo REP debe notificar a sus clientes sobre los programas de ayuda de pago disponibles cuando clientes expresan incapacidad de pago o necesitan ayuda con el pago de cuenta. Todo REP debe ofrecer planes de facturación

promedio o nivelada. Estos programas pueden estar disponibles para usted y se discuten con más detalle abajo.

Descuentos para Clientes de Bajos Ingresos

LITE-UP Texas

Si usted recibe cupones para alimentos, Medicaid, o se acoge al Programa Temporero de Ayuda a Familias con necesidades (TANF) o Seguro Social Suplementario del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) usted automáticamente cualifica para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa LITE-UP Texas. Los clientes que actualmente no reciben estos beneficios pero cuyos ingresos no exceden 125% de las pautas federales de pobreza pueden solicitar el descuento. Comuníquese con LITE-UP Texas sin cargos al 1-866-4-LITE-UP o al 1-866-454-8387 para obtener información sobre cómo obtener la tarifa de descuento.

2-1-1 Información y Referido de Texas

Puede además comunicarse con 2-1-1 Texas, una línea gratuita y confidencial de información, la cual cuenta con acceso a la base de datos más comprensiva de organizaciones, agencias estatales y agencias sin fines de lucro que existen en Texas. La información es proporcionada en casi cualquier idioma. Clientes pueden adquirir información adicional en el Internet visitando <https://www.211texas.org/211/>.

Desconexión del Servicio Eléctrico

Falta de Pago

Para los clientes que no pagan su factura eléctrica antes de la fecha de vencimiento, su "REP" puede solicitar al LWC que "desconecte" su servicio eléctrico después del vencimiento del periodo de notificación requerido de diez (10) días.

Desconexión del Servicio Eléctrico

La PUCT provee que bajo ciertas circunstancias peligrosas (incluyendo situaciones no seguras del alambrado eléctrico) cualquier REP, incluyendo el Proveedor de Último Recurso (POLR), podría autorizar la desconexión del servicio eléctrico por su LWC sin previo aviso. Además, su REP puede ser autorizado a desconectar su servicio eléctrico por cualquiera de las razones descritas según la Regla Sustantiva de la PUCT §25.483 Desconexión de Servicio.

Antes de la desconexión de su servicio, su REP debe proporcionarle un aviso escrito de desconexión. Este aviso se enviará por correo por separado (o entregado a su puerta) no antes del primer día luego de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser diez (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.

Adicionalmente, su REP no puede desconectar su servicio eléctrico:

- Si el REP recibe notificación antes de la fecha propuesta para la desconexión que un proveedor de

ayuda de energía estará adelantando el pago suficiente en su beneficio;

- Por Falta de pago durante una emergencia extrema de clima (y, a petición del cliente, debe ofrecer un plan diferido de pago para cuentas debidas durante la emergencia); o
- Por la falta de pago si usted le informa al REP, antes de la fecha propuesta para la desconexión en el aviso enviado, que usted u otro residente en el hogar tiene una necesidad médica crítica del servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, usted debe entrar en un plan diferido de pago con el REP y el médico que asiste a la persona enferma tiene que llamar a el REP y someter una declaración escrita que atestigua la necesidad del servicio eléctrico para sostener la vida. Esta exención de desconexión debido a enfermedad o incapacidad será vigente por sesenta y tres (63) días y puede ser solicitada otra vez después que los sesenta y tres (63) días han terminado y el plan diferido del pago se ha cumplido.

La Restauración del Servicio

Si su servicio ha sido desconectado por el REP o el POLR por falta de pago, una vez corregidas satisfactoriamente las razones para tal desconexión, el REP o el POLR notificarán a su LWC para la reconexión de su servicio. El REP o el POLR continuarán proveyendo servicio bajo los *Términos de Acuerdo del Servicio* vigente antes del envío de la Noticia de Desconexión. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado de nuevo en cuanto usted notifique a su REP o el POLR que usted ha corregido y ha resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

Disputas con Su Proveedor Eléctrico

Llame a su REP si usted tiene comentarios, preguntas o quejas acerca de su servicio. Al recibir una queja, su REP debe investigar y le debe notificar de sus hallazgos dentro de veintidós (22) días. Si usted no está satisfecho con los resultados de esta investigación, usted puede solicitar una revisión de un supervisor, si está disponible. Su REP le debe notificar los resultados de la revisión del supervisor dentro de diez (10) días luego de presentar su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o la revisión del supervisor, usted puede someter una queja con la PUCT y la Oficina del Ministro de Justicia, División de Protección al Consumidor. Por favor incluya con su queja su nombre y número de cuenta, al igual que una explicación de los hechos y la resolución que desea. Para una queja que implica una cuenta disputada, su REP no puede iniciar actividades de colección ni actividades de terminación/desconexión ni informar a agencias de reporte de crédito sobre la porción disputada de la cuenta. Sin embargo, luego de la debida notificación, su REP puede mandar una Noticia de Terminación/Desconexión por falta de pago de alguna porción indisputable de la cuenta.

Reportando Fallas Eléctricas

Llame a la siguiente información para reportar una falla eléctrica o emergencia. Indique su nombre, número de

cuenta, ESI ID (si disponible) y la dirección donde hay una falla eléctrica y provea suficientes detalles del problema para poder restaurar o reconectar el servicio eléctrico. NO SE ACERQUE O TOQUE ALAMBRES DERRIBADOS. SI USTED ESTÁ PREOCUPADO POR SU SEGURIDAD, VAYA A UN LUGAR SEGURO Y LUEGO LLAME PARA RECIBIR AYUDA ANTES DE TOMAR ALGUNA ACCIÓN. SI LA FALLA ELÉCTRICA EN SU LOCALIZACIÓN PODRÍA CAUSARLE ENFERMEDAD O MUERTE A USTED O A UNA PERSONA QUE RESIDA EN EL LUGAR, BUSQUE AYUDA, CUANDO SEA SEGURO HACERLO, CON UNA AGENCIA CARITATIVA, IGLESIA, O RESIDENCIA DE UN VECINO Y LLAME DE ESE LUGAR PARA RESTAURAR EL SERVICIO.

Información de Contacto Para Fallas Eléctricas y Emergencias:

Oncor Electric Delivery (área de servicio de TXU Energy)	1.888.313.4747
CenterPoint (área de servicio de Reliant)	1.800.332.7143 or 713.207.7777
AEP Central (área de servicio de CPL)	1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power Company (área de servicio de First Choice)	1.888.866.7456
AEP North (área de servicio de WTU)	1.866.223.8508

Para cualquier otro servicio de atención al cliente, comentarios o preguntas sobre su servicio o producto, por favor llame al departamento de Servicio al Cliente de Stream Energy a los siguientes números:

Llamar sin Cargos: 866.44.STREAM (78732)

Número de Fax: 214.800.4414

Dirección de Correo Electrónico:
customerservice@streamenergy.net

Dirección Postal:
P.O. BOX 192746 Dallas, TX 75219

Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT)

Llamar sin Cargos: 888.782.8477

Número de Fax: 512.936.7003

TTY Llamar sin Cobrar: 800.735.2988

Directo: 512.936.7120

Dirección de Correo Electrónico:
customer@puct.state.tx.us.com

Dirección Postal:
1701 North Congress Avenue
P.O. Box 13326
Austin, Texas 78711-3326