



Your Rights As A Customer

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

This document describes Your Rights as a Retail Electric Customer and is a required disclosure for all residential electricity customers regardless of Retail Electric Provider. JP Energy Resources, LLC. dba Peso Power is a Retail Electricity Provider (REP) that is governed by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). We are pleased to address your questions or concerns and welcome the opportunity to resolve any issue or question you may have about your service.

Language Choice. You have the right to receive this document and any disconnection notices sent to you via text and/or email, in both 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, according to PUCT Subst. R. 25.473. All other contract documents, account notices, and access to customer service will be provided in the language you designated during your enrollment.

Accessibility to PUCT Rules. All Public Utility Commission of Texas Substantive Rules referenced in this document can be viewed at the following website address: <http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx> . If you have questions about this document or any other issue regarding your service, please contact Peso Power.

Contact Information for Peso Power, REP Certification Number 10278.

Peso Power Internet: www.pesopower.com
Mailing Address: PO BOX 830473 Richardson TX 75080

Telephone (Toll free): 1-888-688-1363
Fax #:214-210-0441

Customer Care Hours: M-F 8a-6p and Saturday 9a-5p Central Time (CT) – Excluding Public Holidays

Reporting a Power Outage. To report a power outage, please select your Transmission and Distribution Utility's (TDU's) 24-hour service line from the list below:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| CenterPoint Energy - 800-332-7143 | AEP North (WTU) - 866-223-8508 |
| Oncor Electric Delivery - 888-313-4747 | Texas-New Mexico Power – 888-866-7456 |
| AEP Central (CP&L) - 866-223-8508 | Sharyland Utilities – 866-354-3335 |

Peso Power is not liable for any service interruptions or outages, and any questions relating to having your service restored or reconnected after an involuntary suspension or disconnection should be directed to your Transmission Distribution Utility (TDU).

Billing and Customer Service Issues / Customer Complaints. Anytime you feel that your account may contain mistakes, including, but not limited to unauthorized charges, please contact Peso Power immediately. Peso Power takes your concerns seriously, and will promptly investigate the issue, contact you to review, and make any necessary corrections to ensure that your issue is resolved. Peso Power will notify you of the results of our investigation within 21 days. If Peso Power's contact center fails to resolve the issue to your satisfaction, you are entitled to request a management review of your issue with Peso Power. We will notify you of the results of the management review within 10 business days of your request. If Peso Power cannot resolve your issue to your satisfaction, you are entitled to file a complaint with the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Divisions. Contact information for the PUCT is as follows:

Mailing Address: Public Utility Commission of Texas PO Box 13326 Austin, Texas 78711-3326
Toll Free: 888-782-8477 Fax: 512-936-7003 TTY: 512-936-7136 Email: customer@puc.state.tx.us
Customer Protection Division: 512-936-7120 Website: www.puc.state.tx.us

Individuals who are deaf, hard-of-hearing, deaf-blind or speech-disabled, may contact the PUCT using a TTY phone by dialing 1-800-735-2989. More information on this program may be obtained by visiting <http://www.puc.state.tx.us>.

When filing a complaint, be sure to include your name, address, telephone number, the name of your Retail Electric Provider (Peso Power), your Peso Power account number, your billing address, your service address, and the nature of your complaint and copies of your disputed account and your contract. The PUCT will investigate your complaint and will contact you directly with the results of their review.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements. If you cannot pay your account, please call us immediately. We may offer you a short-term payment arrangement. In addition, you may qualify for a "deferred payment plan." A deferred payment plan allows you to pay any outstanding balance in installments. The installments to repay the deferred balance shall be applied to the customer's account on the day payment is received. Peso Power must offer you a deferred payment plan for accounts that have a negative balance of \$50 or more during an extreme weather emergency; when a state of disaster has been declared by the governor that covers your area; and if you have been under-billed. A switch-hold may be applied if you participate in a deferred payment plan.



Your Rights As A Customer

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

Meter or Service Outage Issues. Peso Power will assist you with any meter or service outage issues by providing you with the appropriate information to get the issues resolved with your TDU. You may receive this information by calling Peso Power's Customer Care or by calling your TDU (information provided in "Reporting a Power Outage" section of this document). You have the right to receive instructions on how to read your meter. You have the right to have your meter tested pursuant to Public Utility Commission rule 25.124, or in accordance with the tariffs of the TDU, municipally owned utility, or electric cooperative as applicable.

If you suspect the meter reading is faulty or otherwise inaccurate, we will assist you in requesting a meter re-read or a meter test, as appropriate. You have a right to have the meter located at your premise tested once every four years at no cost to you. If the meter has been tested 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 will advise you of the test results, including the test date, testing person, and, if applicable, the removal date of the meter. Your TDU may revise your meter reading and you may be required to pay additional amounts if your meter is found to be malfunctioning.

Financial and Energy Assistance Programs and Low Income Discounts. Residential customers who are in need of financial or energy assistance may qualify for programs sponsored by the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA), which can be contacted at info@tdhca.state.tx.us, calling 800-525-0657, faxing 800-733-5120, visiting <http://www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm>, or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. Please contact Peso Power for more information about any low-income programs we may offer.

Unauthorized Charges or "Cramming". Cramming is the term used for adding charges to your electric account for services other than your electricity without your permission. Before any new charges are included on your electric account, Peso Power or any REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be accounted for before they appear on your electric account and obtain your consent for the product or service. You have the right to dispute any charges you think were not authorized according to PUCT Substantive Rule 25.481. If you see any charges on your account that you don't understand, please contact us immediately. We will review the charge in question and resolve any charge that isn't appropriate. If you believe your electric account includes unauthorized charges, you may file a complaint with the PUCT.

Peso Power 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, we will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your account, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within 3months, 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 account records under our control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your account. We will not re-charge you for any charges determined to be unauthorized.

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming". Slamming is the term used for switching your electric service without your permission and violates PUCT Substantive Rule 25.495. Your service provider should not change without your consent to the change, and Peso Power is committed to working with the PUCT, TDU, and any other affected REP to resolve the issue. If you feel your service has been switched without your authorization, you should contact us and request that we provide you with a copy of your authorization and verification. We 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 PUCT at the address above. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, Peso Power must respond within 21 days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon to support the authorization to switch, and any corrective actions taken to date, if any. If we are serving your account without proper authorization, we will 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. We will, 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, we will pay all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that are not billed to you by your original REP, we may charge you, but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

Cancellation or Termination of Your Electric Service. If you take actions that cancel or terminate your electric service with Peso Power under the Terms of Service prior to the end of the term specified in your contract, you may be responsible for an Early Termination Fee (ETF) as specified in your Electricity Facts Label. Please provide us with written notice of your intent to cancel or terminate the Terms of Service (TOS) and your forwarding address, if applicable, at least 30 days in advance of the requested termination date. Peso Power will use good faith efforts to cancel or terminate your service with the TDU on the requested termination date; however, we cannot be responsible if the TDU is unable to affect your requested termination date. You will be responsible for all charges incurred through the date the TSDP can affect your termination. If



Your Rights As A Customer

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

you cancel or terminate the Terms of Service, Peso Power's obligations will conclude after the meter read date where we are no longer designated as your REP or when your electric service is disconnected by the TDU. Your obligations under the Terms of Service will end when the outstanding balance on your account is paid in full. Cancellation or termination of the Terms of Service does not excuse the obligation of Customer to pay outstanding balances or early termination fees that may apply.

Cancellation of Service Without Penalty. If you are switching service providers, (as opposed to starting service in a new location, which is called a "move-in") you may cancel your contract without any penalty or fee within three federal business days (including Saturday) after you receive your Terms of Service documents. Your Terms of Service document contains detailed instructions for executing your right of rescission. There are no penalties for cancellation of residential or small commercial service if you are switching providers if the cancellation is made within this time period. If you move from your Service Address to a new premise, you may cancel the contract without penalty after providing your forwarding address.

Disconnection of Service. We may authorize the disconnection of your electric service, after proper notice, for any of the following reasons: (i) your failure to pay for any charges for electric service owed to your REP or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on a disconnection notice sent to you after your account became past due; (ii) your failure to comply with the terms of a deferred payment agreement; (iii) using service in a manner that interferes with the service of others; the operation of nonstandard equipment. In addition, we may authorize the disconnection of your electric service without prior notice for any of the reasons set forth in Section 25.483(d) of the PUCT's rules and regulations. PUCT Subst. R. 25.483 and 25.498 also provides certain protections related to disconnection.

All accounts shall be deemed past due and delinquent at the close of business on the day the account is due. Peso Power will provide you with a disconnection notice in the event you do not pay your account by its due date or make suitable arrangements with us for its payment. If your account balance is not paid in full by the date indicated on the disconnection notice, your service will be suspended. To restore service without re-applying for service with Peso Power, your outstanding charges must be paid within five (5) days of service suspension. If your outstanding charges are not paid within five (5) days of service suspension, your account may be subject to final disconnection and Peso Power will no longer be your retail electric provider. You must remit final payment by the due date on the account to avoid having your account turned over to a collections agency.

Critical Care Residential Customer and Chronic Care Residential Customer Designation. You have the right to apply for designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer pursuant to PUCT Subst. R. 25.497. If you are designated as a "Critical Care Residential Customer" Or "Chronic Condition Residential Customer" you are not eligible to receive electric Service from Peso Power pursuant to PUCT Subst. R. 25.498.

Rights and Protections Against Disconnection. You have certain rights and protections that prevent your service from being disconnected under certain conditions identified in PUCT Subst. R. 25.483. Peso Power cannot authorize your TDU to disconnect you for nonpayment for any of the following reasons: (1) delinquency in payment for electric service by a previous occupant of the premises; (2) failure to pay for any charge that is not for electric service regulated by the commission, including competitive energy service, merchandise, or optional services; (3) failure to pay for a different type or class of electric service unless charges for such service were included on that account at the time service was initiated; (4) failure to pay charges resulting from an under billing, except theft of service, more than six months prior to the current charges ; (5) failure to pay disputed charges, except for the amount not under dispute, until a determination as to the accuracy of the charges has been made by the REP or the commission and the customer has been notified of this determination; (6) failure to pay charges arising from an under billing due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with or unless such under billing charges are due under PUCT Subst. R. 25.126; or (7) failure to pay an estimated charge other than a charge rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the charge is based on an estimated meter ready by your TDU.

Peso Power cannot request disconnection of your service for nonpayment on a holiday or weekend, or the day immediately before a holiday or weekend, unless Peso Power's personnel are available on those days to take payments, make payment arrangements with you, and request reconnection of service. Your TDU cannot disconnect on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the personnel of the TDU is available to reconnect service on all of those days, or if a dangerous condition exists or you request disconnection.

Peso Power cannot authorize a disconnection for nonpayment in a county in which an extreme weather emergency occurs. An "extreme weather emergency" means a day when the previous day's highest temperature did not exceed 32 degrees Fahrenheit, and the temperature is predicted to remain at or below that level for the next 24 hours anywhere in the county, according to the nearest National Weather Service (NWS) reports; or the NWS issues a heat advisory for a county, or when such advisory has been issued on any one of the preceding two calendar days in a county.



Your Rights As A Customer

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

Peso Power cannot authorize disconnection for nonpayment of electric service for a billing period in which Peso Power receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service provided that it is received by the due date stated on the disconnection notice, and by that date, the customer either pays or makes payment arrangements to any outstanding debt not covered by the energy assistance pledge.

Statement on Non-Discrimination. Peso Power will not refuse service to anyone because of race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability or familial status, location in an economically-distressed geographic area, or if they qualify for low-income affordability or energy-efficiency services. We do not use credit score, credit history, or utility payment data as the basis for determining your rate.

Availability Of Provider of Last Resort (POLR). If your electric service is terminated or disconnected, you may obtain services from another REP or the POLR. The POLR offers a basic, standard retail service package at a fixed, non-discountable rate. You may call 1-866-PWR-4-TEX or visit www.powertochoose.org for more information about the default POLR in your area.

Restoration of Service. If your service has been disconnected for non-payment, your REP or the POLR will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDU 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.

Do Not Call List. Beginning January 1, 2002, customers may add their name, address, and telephone number to a state-sponsored electric no-call list that is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to the customer's choice of REPs. Customers have the right to register their address and phone number to a No Call List sponsored by the PUCT to opt-out of telemarketing calls according to PUCT Subst. R. 25.484. You may register either online at www.texasnocall.com for free, or call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225) to obtain an application or to register; or send a written request for an application to: TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

You must pay a registration fee for each phone number you register; this fee must be paid by credit card if registering by phone and by credit card, check, or money order if registering via mail. The registration fee, cannot exceed five dollars per term. Your registration will remain active for five years from the date it was first published on the list. A customer that registers for inclusion on the electric no-call list may continue to receive calls from telemarketers other than REPs. The customer may instead or may also register for the Texas no-call list that is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services in general, including electric service.

Privacy of Customer Information. Pursuant to PUC Subst. R. 25.472, Peso Power shall not release proprietary customer or premise information, as defined by the PUCT, to any other person, including an affiliate of Peso Power, without obtaining your verifiable authorization, unless otherwise approved by the PUCT substantive rules applicable to Retail Electric Providers. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as allowed by law, including release to the PUCT, an agent of Peso Power, consumer reporting agencies, law enforcement agencies, or your TDU. We 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 your 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.



**SUS DERECHOS COMO
CONSUMIDOR**

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

Este documento describe sus derechos como cliente minorista de electricidad y es una divulgación obligatoria para todos los clientes residenciales de electricidad, independientemente del proveedor minorista de electricidad. JP Energy Resources, LLC. dba Peso Power es un proveedor minorista de electricidad (REP) que se rige por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Es nuestro placer atender a sus preguntas o inquietudes y agradecemos la oportunidad de resolver cualquier problema o pregunta que usted pueda tener sobre su servicio.

Elección de idioma. Tiene derecho a recibir este documento y cualquier aviso de desconexión que se le envíe por mensaje de texto y / o correo electrónico, tanto en inglés como en español o en inglés y en su idioma designado, si ha designado un idioma diferente al español originalmente cuando se solicitó en ese idioma., de acuerdo con PUCT Subst. R. 25.473. Todos los demás documentos contractuales, avisos de cuenta y acceso al servicio de atención al cliente se proporcionarán en el idioma que designó durante su inscripción.

Accesibilidad a las reglas de la PUCT. Todas las Reglas Sustantivas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas a las que se hace referencia en este documento se pueden ver en la siguiente dirección del sitio web: <http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Si tiene preguntas sobre este documento o cualquier otro problema relacionado con su servicio, comuníquese con Peso Power.

Información de contacto de Peso Power, número de certificación REP 10278.

Peso Power Internet: www.pesopower.com
Dirección postal: PO BOX 830473 Richardson TX 75080
Teléfono (Toll free): 1-888-688-1363
Fax #: 214-210-0441
Horario de Atención al cliente: L-V 8a-6p and Saturday 9a-5p Hora Central (CT) – Excluyendo días festivos públicos

Informar un corte de energía. Para reportar un corte de energía, seleccione la línea de servicio de 24 horas de Servicio de su Transmisión y Distribución (TDU) de la lista a continuación:

CenterPoint Energy - 800-332-7143	AEP North (WTU) - 866-223-8508
Oncor Electric Delivery - 888-313-4747	Texas-New Mexico Power – 888-866-7456
AEP Central (CP&L) - 866-223-8508	Sharyland Utilities – 866-354-3335

Peso Power no es responsable de ninguna interrupción o apagones de servicio, y cualquier pregunta relacionada con la restauración o reconexión de su servicio después de una suspensión o desconexión involuntaria debe dirigirse a su Servicio de Distribución de Transmisión (TDU).

Problemas de facturación y servicio al cliente / o para quejarse. Siempre que sienta que su cuenta puede contener errores, incluidos, entre otros, cargos no autorizados, comuníquese con Peso Power de inmediato. Peso Power se toma muy en serio sus inquietudes e investigará el problema de inmediato, se comunicará con usted para revisarlo y realizar las correcciones necesarias para garantizar que se resuelva su problema. Peso Power le notificará los resultados de nuestra investigación en un plazo de 21 días. Si el centro de contacto de Peso Power no resuelve el problema a su satisfacción, tiene derecho a solicitar una revisión de la administración de su problema con Peso Power. Le notificaremos los resultados de la revisión de la administración dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si Peso Power no puede resolver su problema a su satisfacción, tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Fiscal General, Divisiones de Protección al Consumidor. La información de contacto de la PUCT es la siguiente:

Dirección postal: Comisión de Servicios Públicos de Texas: PO Box 13326 Austin, Texas 78711-3326
Gratis: 888-782-8477 Fax: 512-936-7003 Asistencia TTY: 512-936-7136 Correo Electrónico: customer@puc.state.tx.us
División de protección al cliente: 512-936-7120 Sitio Web: www.puc.state.tx.us

Las personas sordas, con problemas de audición, sordociegos o con discapacidades del habla pueden comunicarse con la PUCT mediante un teléfono TTY marcando el 1-800-735-2989. Puede obtener más información sobre este programa visitando <http://www.puc.state.tx.us>.

Al presentar una queja, asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, el nombre de su proveedor minorista de electricidad (Peso Power), su número de cuenta de Peso Power, su dirección de facturación, su dirección de servicio y la naturaleza de su queja y copias de su cuenta en disputa y su contrato. La PUCT investigará su queja y se comunicará con usted directamente con los resultados de su revisión.



SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

Planes de pago diferido y otros arreglos de pago. Si no puede pagar su cuenta, llámenos de inmediato. Podemos ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo. Además, puede calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite pagar cualquier saldo pendiente en cuotas. Las cuotas para pagar el saldo diferido se aplicaran a la cuenta del cliente el día en que se reciba el pago. Peso Power debe ofrecerle un plan de pago diferido para cuentas que tengan un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia climática extrema; cuando el gobernador de su área ha declarado un estado de desastre; y si le han facturado menos. Se puede aplicar una suspensión por cambio si participa en un plan de pago diferido.

Problemas de interrupción del servicio o del medidor. Peso Power lo ayudara con cualquier problema de interrupción del servicio o del medidor proporcionándole la información adecuada para resolver los problemas con su TDU. Puede recibir esta información llamando al servicio de atención al cliente de Peso Power o llamando a su TDU (información proporcionada en la sección "Como informar un corte de energía" de este documento). Tiene derecho a recibir instrucciones sobre como leer su medidor. Tiene derecho a que se pruebe su medidor de conformidad con la regla 25.124 de la Comisión de Servicios Públicos, o de acuerdo con las tarifas de la TDU, el servicio público de propiedad municipal o la cooperativa eléctrica, según corresponda.

Si sospecha que la lectura del medidor es defectuosa o inexacta, lo ayudaremos a solicitar una nueva lectura del medidor o una prueba del medidor, según corresponda. Tiene derecho a que se pruebe el medidor ubicado en sus instalaciones una vez cada cuatro años sin costo alguno para usted. Si el medidor se ha probado más de una vez en un periodo de cuatro años y se determina que funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por las pruebas adicionales del medidor a la tarifa aprobada para su TDU. La TDU le informara sobre los resultados de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor. Su TDU puede revisar la lectura de su medidor y es posible que deba pagar cantidades adicionales si se determina que su medidor no funciona correctamente.

Financiera y los programas de Asistencia Energética para Bajos Ingresos y Descuentos. Los clientes residenciales que están en necesidad de asistencia financiera o energética puede calificar para los programas patrocinados por el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios (TDHCA), que puede ser contactado en info@tdhca.state.tx.us, llamar 800-525-0657, fax 800-733-5120, visitar <http://www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm>, o escribiendo a TDHCA, PO Caja 13941, Austin, TX 78711-3941. Comuníquese con Peso Power para obtener más información sobre cualquier programa de bajos ingresos que podamos ofrecer.

Los cargos no autorizados o "cramming". Cramming es el término utilizado para agregar cargos a su factura de electricidad por servicios distintos de la electricidad sin su permiso. Antes de que los nuevos cargos estén incluidos en su factura de electricidad, de energía con descuento o cualquier REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, y como estos cargos se cobraran antes de que aparezcan en su factura eléctrica y obtener su consentimiento para el producto o servicio. Usted tiene el derecho de disputar cualquier cargo que se piensa no autorizados conforme a la Regla Sustantiva PUCT 25.481. Si ve algún cargo en su factura que usted no entiende, por favor pongase en contacto con nosotros inmediatamente. Vamos a revisar la carga en cuestión y resolver cualquier acusación de que no es apropiado. Si usted cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede presentar una queja ante la PUC.

Peso Power no se trata de interrumpir el servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado o presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos no remunerados en disputa que presuntamente sin autorización, a menos que la disputa sea resuelta en última instancia, en contra de usted. Si los cargos se determinaran sin autorización, que dejara de cobrar por el servicio no autorizado o el producto, retire el cargo no autorizado de su cuenta, y el reembolso o crédito de todo el dinero que pago por cualquier cargo no autorizado dentro de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los 3 ciclos de facturación, el interés se paga a usted a una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado / acreditado. Usted puede pedir todos los registros de facturación bajo nuestro control en relación con los cargos no autorizados dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha se elimina el cargo no autorizado de su cuenta. No vamos a volver a facturar los cargos determinados a ser autorizados.

Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "slamming". Slamming es el término utilizado para cambiar su servicio eléctrico sin su permiso, y viola la Regla PUCT sustantivo 25.495. Su proveedor de servicios no debe cambiar sin su consentimiento para el cambio, y el Peso Power se ha comprometido a trabajar con el PUC, TDU, y cualquier otro REP afectados para resolver el problema. Si usted siente que su servicio ha sido cambiado sin su autorización, debe comunicarse con nosotros y solicitar que le proporcione una copia de su autorización y verificación. Tenemos que presentar esto dentro de los 5 días hábiles de su solicitud. Si usted no está satisfecho con esta respuesta, usted también puede presentar una queja ante la PUCT a la dirección anterior. Tras la recepción de una denuncia presentada ante la PUC, el Peso Power debe responder dentro de los 21 días siguientes al recibo de la denuncia, facilitando toda la documentación invocada para apoyar la autorización para cambiar, y las acciones correctivas adoptadas hasta la fecha, en su caso. Si estamos sirviendo a su cuenta sin la debida autorización, vamos a trabajar con otros participantes del mercado a tomar todas las medidas necesarias para que regrese a su REP original tan pronto como sea posible.



SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

Su REP original tiene el derecho de cobrarle al precio a conocer en sus terminos de servicio, sea por: 1) la fecha en que se devuelven a su REP original, o 2) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para el cual ese REP tuvo la autorizacion para servirle. Nosotros, dentro de los cinco dias siguientes a la fecha en que su servicio es regresado a su REP original, reembolsar todos los gastos pagados para el periodo de tiempo que el REP original en ultima instancia, que las facturas. Ademas, vamos a pagar todos los costos asociados con la devolucion de su servicio a su REP de su eleccion. Por periodos que no son facturados a usted por su REP original, que puede cobrarle a usted, pero a un ritmo no superior a la tasa que le han sido acusados por su REP original.

Cancellation or Termination of Your Electric Service. If you take actions that cancel or terminate your electric service with Peso Power under the Terms of Service prior to the end of the term specified in your contract, you may be responsible for an Early Termination Fee (ETF) as specified in your Electricity Facts Label. Please provide us with written notice of your intent to cancel or terminate the Terms of Service (TOS) and your forwarding address, if applicable, at least 30 days in advance of the requested termination date. Peso Power will use good faith efforts to cancel or terminate your service with the TDU on the requested termination date; however, we cannot be responsible if the TDU is unable to affect your requested termination date. You will be responsible for all charges incurred through the date the TSDP can affect your termination. If you cancel or terminate the Terms of Service, Peso Power's obligations will conclude after the meter read date where we are no longer designated as your REP or when your electric service is disconnected by the TDU. Your obligations under the Terms of Service will end when the outstanding balance on your account is paid in full. Cancellation or termination of the Terms of Service does not excuse the obligation of Customer to pay outstanding balances or early termination fees that may apply.

Cancelacion o terminacion de su servicio electrico. Si usted toma las acciones que cancelar o suspender el servicio de electricidad con energia de descuento en las Condiciones del servicio antes del final del plazo especificado en su contrato, usted puede ser responsable de un cargo por cancelacion anticipada (ETF) como se especifica en la Etiqueta de Datos de Electricidad . Por favor, una notificacion escrita de su intencion de cancelar o rescindir las Condiciones de Servicio (TOS) y su nueva direccion, en su caso, por lo menos 30 dias de antelacion a la fecha de terminacion solicitada. Poder descuento esfuerzos de buena fe para cancelar o suspender el servicio con el TDU en la fecha de terminacion solicitada, sin embargo, no podemos ser responsables si el TDU no es capaz de afectar a la fecha solicitada de terminacion. Usted sera responsable de todos los cargos incurridos hasta la fecha de la TSDP pueden afectar a su terminacion. Si usted cancela o cancelar los Terminos de Servicio, las obligaciones de alimentacion de descuento, concluire despues de la fecha de lectura del medidor en el que ya no son designados como su REP o cuando el servicio electrico es desconectado por el TDU. Sus obligaciones bajo los Terminos de Servicio terminaran cuando el saldo pendiente en su cuenta sea pagada en su totalidad. Cancelacion o terminacion de las Condiciones del servicio no exime de la obligacion de los clientes para pagar los saldos pendientes o cuotas por cancelacion anticipada que se pueden aplicar.

La desconexion del servicio. Es posible autorizar la desconexion de su servicio electrico, despues de la debida notificacion, por cualquiera de las siguientes razones: (i) su falta de pago de cualquier factura por servicio electrico debe a su REP o para hacer arreglos de pago diferido en la fecha de desconexion indicada en un aviso de desconexion enviada a usted despues de que su proyecto se convirtiera en mora, (ii) el incumplimiento de los terminos de un acuerdo de pago diferido, (iii) usar el servicio en una manera que interfiera con el servicio de los demas, (iv) su falta de para pagar el deposito requerido, (v) la operacion de los equipos no estandar, o (vi) su fracaso como avalista, a cumplir con los terminos de un acuerdo para pagar en otra cuenta de servicio para el que se garantiza el pago. Ademas, se podra autorizar la desconexion de su servicio electrico sin previo aviso de cualquiera de las razones expuestas en la Seccion 25.483 (d) del Reglamento de la PUC y los reglamentos. Regla PUCT sustantivo 25.483 tambien ofrece cierta proteccion en relacion con la desconexion.

Todas las facturas se consideraran vencidos y en mora al cierre de las operaciones del dia de la factura. Peso Power le dara un aviso de desconexion en caso de que no paga su factura a su vencimiento o hacer arreglos adecuados con nosotros para su pago. Tendra diez (10) dias a partir de la fecha de la notificacion de desconexion para pagar el saldo de su cuenta. Si su saldo de cuenta no es pagada en su totalidad para la fecha indicada en el aviso de desconexion, su servicio sera suspendido. Para restablecer el servicio sin necesidad de solicitar el servicio de energia con descuento, los cargos pendientes debe ser pagado dentro de los cinco (5) dias de suspension del servicio. Si los cargos pendientes no son pagados dentro de los cinco (5) dias de suspension del servicio, su cuenta puede estar sujeta a la desconexion de energia final y de descuento ya no sera su proveedor de electricidad. Si su cuenta esta protegida con un deposito, la cantidad del deposito sera acreditado a su cuenta final, y que debera pagar el importe final de la fecha de vencimiento de la factura para evitar que su cuenta se volvio a una agencia de colecciones.

Atencion al cliente residencial critico y designacion cronica de Atencion al Cliente Residencial. Usted tiene el derecho a solicitar la designacion como cliente de atencion critica al cliente residencial o enfermedad cronica residencial de conformidad con PUCT Subst. R. 25.497. Si usted ha sido designado como un "cliente residencial de cuidados intensivos" o "Cliente Residencial enfermedad cronica", antes de la fecha de desconexion indicada en el aviso, usted tendra derecho a la notificacion de las interrupciones o suspensiones del servicio, y tendra derecho a ciertas protecciones contra la desconexion de servicio como se describe en Subst PUCT. R. 25.483. Si usted califica como un "cliente

residencial de cuidados intensivos", tendra protecciones adicionales contra la suspension o desconexion del servicio conforme a lo dispuesto en la Seccion 5.3.7.4 (1) (D) y (E) de la tarifa de su TDU para la prestacion de servicios al por menor. La designacion como cliente de atencion critica al cliente residencial o residencial condicion cronica no garantiza el suministro ininterrumpido de electricidad.

Para calificar como un cliente residencial de cuidado critico, debe ser un cliente residencial que tiene una persona con residencia permanente en su casa que ha sido diagnosticado por un medico como dependiente de un dispositivo medico de traccion electrica para mantener la vida. Esta designacion o redesignacion es efectiva por un periodo de dos anos.

Para calificar como cliente residencial condicion cronica, debe ser un cliente residencial que tiene una persona con residencia permanente en su casa que ha sido diagnosticado por un medico con una condicion medica seria que requiere de un aparato medico de traccion electrica o calefaccion electrica o de refrigeracion para evitar el deterioro de una funcion importante en la vida a traves de un deterioro significativo o una exacerbacion de la condicion medica de la persona. Si la condicion medica grave se diagnostica o se re-diagnosticada por un medico como una condicion de por vida, la designacion es efectiva para el ano mas corto de uno o hasta que la persona con el estado de salud ya no reside en el hogar. De lo contrario, la designacion o redesignacion es efectiva por 90 dias.

Para calificar como cliente de atencion critica al cliente residencial o residencial condicion cronica, es necesario que su medico proporcionar la completa Cuidados Intensivos Residenciales Formulario de Determinacion de Elegibilidad a su TDU. Su TDU hace la determinacion final de si usted califica o no para ser un cliente residencial o de Cuidados Criticos del Cliente Residencial condicion cronica. Los requisitos de la TDU no le exime de la obligacion de pagar nosotros o TDU para su servicio electrico. El formulario esta disponible en <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>.

Peso Power no puede autorizar una desconexion por falta de pago de un cliente residencial de cuidado critico cuando el cliente se establece que la desconexion del servicio en las instalaciones del causara alguna persona que reside en la premisa de que se enfermen gravemente o mas gravemente enfermos. Sin embargo, para obtener esta exencion, usted debe: 1) tienen medico de cabecera del enfermo (el termino "medico", cualquier funcionario de salud publica, incluyendo a medicos, doctores en osteopatia, enfermeras practicantes, enfermeras registradas, y cualquier otra de salud publica similares oficial) llamada o contacto de alimentacion de descuento en la fecha senalada de la desconexion, 2) tienen medico de cabecera del enfermo presentar una declaracion escrita a la energia de descuento que confirma que el cliente es un cliente residencial de cuidado critico, y 3) participar en un plan de pago diferido. Esta exencion esta sujeta a la aprobacion del TDU. Esta exencion de la desconexion estara en vigor durante sesenta y tres (63) dias a partir de la emision de la factura electrica o un periodo mas corto si el Peso Power y el cliente, contacto secundario, o medico de cabecera esta de acuerdo, y debe aplicarse para cada momento el cliente residencial de cuidado critico trata de evitar la desconexion.

Cuidado Critico o calificacion enfermedad cronica no garantiza un suministro ininterrumpido de energia, y si la electricidad es una necesidad, puede que tenga que hacer otros arreglos. Contacte con nosotros para hablar sobre la elegibilidad o solicitar un formulario de elegibilidad de Cuidado Critico, o acceder al formulario directamente en el sitio web de la PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>. La regla PUCT relacionados con Cuidados Criticos y enfermedad cronica es Subst PUCT. R. 25.497.

Derechos y protecciones contra la desconexion. Usted tiene ciertos derechos y protecciones que impiden que su servicio sea desconectado en condiciones senaladas en PUCT Subst. R. 25.483. Peso Power no puede autorizar su TDU para que se desconecte por falta de pago de cualquiera de las siguientes razones: (1) morosidad en el pago por el servicio electrico por un anterior ocupante de los locales, (2) la falta de pago de cualquier cargo que no es por el servicio electrico reguladas por la Comision, incluido el servicio de energia competitivos, mercancías o servicios opcionales, (3) la falta de pago de otro tipo o clase de servicio electrico a menos que los cargos por este servicio se incluye en el proyecto de ley que cuenta es el tiempo de servicio se inicio; (4) falta de pago de los cargos resultantes de una subfacturacion, excepto el robo de servicio, mas de seis meses antes de la facturacion actual, (5) falta de pago de los cargos en disputa, a excepcion de la cantidad no este en disputa, hasta que una determinacion en cuanto a la exactitud de los gravámenes se ha realizado por el REP o de la Comision y el cliente ha sido notificado de esta determinacion; (6) falta de pago de gastos derivados de una subfacturacion debido a una medicion erronea, a menos que el medidor ha sido manipulado o menos como subfacturacion los cargos se deben en Subst PUCT. R. 25.126, o (7) falta de pago de una factura estimada que no sea un proyecto de ley dictado en virtud de una aprobacion del plan de lectura de contadores, a menos que el proyecto de ley se basa en un medidor calcula listo para su TDU.

Peso Power no puede solicitar la desconexion de su servicio por falta de pago en un dia festivo o fin de semana, o el dia inmediatamente antes de un dia festivo o fin de semana, a menos que el personal de alimentacion de descuento estan disponibles en esos dias para recibir pagos, hacer arreglos de pago con usted, y la reconexion solicitud de servicio. Su TDU no se puede desconectar en un dia festivo o fin de semana, o el dia inmediatamente anterior a un dia festivo o fin de semana, a menos que el personal de la UNT estan disponibles para reconectar el servicio en todos los dias, o si existe una condicion peligrosa o solicitar la desconexion.



SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

PO BOX 830473
Richardson TX 75080
1-888-688-1363
www.pesopower.com

Peso Power no puede autorizar una desconexión por falta de pago en un condado en el que una emergencia de clima extremo se produce. Una "emergencia de clima extremo" significa un día en que la temperatura más alta del día anterior no superó los 32 grados Fahrenheit, y la temperatura se prevé que permanezca en o por debajo de ese nivel durante las próximas 24 horas en cualquier parte del condado, de acuerdo con el más cercano Meteorológico Nacional Service (NWS) informes, o los problemas del NWS una advertencia de calor para un condado, o cuando de asesoramiento se ha emitido en cualquiera de los días anteriores a dos en un condado.

Peso Power no puede autorizar la desconexión por falta de pago del servicio eléctrico durante un período de facturación en el que Peso Power recibe una promesa, carta de intención, orden de compra u otra notificación de que un proveedor de asistencia energética está enviando un pago suficiente para continuar el servicio siempre que se recibe en la fecha de vencimiento indicada en el aviso de desconexión, y para esa fecha el cliente paga o hace los arreglos de pago de cualquier deuda pendiente no cubierta por el compromiso de asistencia energética.

Declaración sobre la No Discriminación. Peso Power no se negará el servicio a cualquier persona debido a raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, discapacidad o estado familiar, ubicación en un área geográfica económicamente angustiados, o si califican para de bajos ingresos o la asequibilidad de la eficiencia energética de servicios.

Disponibilidad de proveedores de último recurso (POLR). Si su servicio de electricidad se termina o se desconecta, puede obtener servicios de otro REP o el POLR. El POLR ofrece un paquete básico, estándar de servicio al por menor a un precio fijo, no descontables tasa. Usted puede llamar al 1-866-PWR-4-TEX o visitar www.powertochoose.org para obtener más información sobre el POLR por defecto en su área.

Restauración de Servicio. Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, su REP o el POLR, previa corrección satisfactoria de las razones de la desconexión, notifique a su TDU para reconectar el servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que se demuestre a su REP o el POLR que ha corregido la situación de peligro.

Lista de No Llamar. El 1 de Enero de 2002, los clientes pueden agregar su nombre, dirección y teléfono a un patrocinio estatal de electricidad sin la lista de llamadas que tiene por objeto limitar el número de llamadas de telemarketing recibidas en relación con la elección del cliente de repeticiones. Los clientes tienen derecho a registrar su dirección y número de teléfono a una lista de llamadas no patrocinada por la PUC de optar por las llamadas de telemarketing de acuerdo con PUCT Subst. R. 25.484. Usted puede registrarse en línea en cualquiera de www.texasnocall.com de forma gratuita, o llame gratis al 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225) para obtener una solicitud o regístrese para o enviar una solicitud por escrito para una solicitud a: TEXAS NO CALL, PO Caja 313, E. Walpole, MA 02032.

Usted debe pagar una cuota de inscripción para cada número de teléfono se registra, esta cuota se debe pagar con tarjeta de crédito si se registra por teléfono y con tarjeta de crédito, cheque o giro postal, si el registro por correo electrónico. La cuota de inscripción, no puede exceder de cinco dólares por trimestre. Su registro se mantendrá activo durante cinco años a partir de la fecha en que fue publicado por primera vez en la lista. Un cliente que se registra para su inclusión en la eléctrica-la lista de llamadas no puede continuar recibiendo llamadas de telemarketing que no REP. El cliente puede en lugar o también pueden inscribirse en el de Texas no-la lista de llamadas que se pretende limitar las llamadas de telemarketing en relación con los bienes de consumo y servicios en general, incluyendo el servicio eléctrico.

Privacidad de la Información al Cliente. De conformidad con Subst PUC. R. 25.472, de alimentación de descuento no exime de propiedad del cliente o información premisa, tal como se define por la PUC, a cualquier otra persona, incluyendo una filial de alimentación de descuento, sin obtener su autorización verificable, a menos que sea aprobado por las reglas de PUCT sustantivo aplicable a menor Los proveedores de electricidad. Esta prohibición no se aplica a la liberación de su información bajo ciertas circunstancias, según lo permitido por la ley, incluyendo la liberación de la PUC, un agente de Peso Power, las agencias de informes de los consumidores, las agencias de aplicación de la ley, o su TDU. También podemos compartir esta información con terceros con el fin de productos de otros fabricantes de marketing, o servicios a usted después de que le brindo la oportunidad de optar por la liberación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación de su uso histórico bajo petición y autorización de un cliente actual o solicitante de una premisa. Clientes industriales y comerciales pueden contactar a su REP o TDU y designar que su uso histórico anterior es competitivamente sensible con el fin de evitar la liberación de esta información.