

## YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

Por favor refierson a la parte interior de este document para leer esta informacion en espanol.

This document summarizes Your Rights as a Customer, and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). These rules apply to all retail electric providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted. You may view the PUCT's rules at:

<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

**Reporting Outages. 24 HOUR POWER OUTAGE REPORTING:** If you need to report a power outage, please contact your appropriate transmission and distribution utility (TDU) directly:

ONCOR ELECTRIC DELIVERY: 888.313.4747  
 ONCOR (FORMALLY SHARYLAND): 800.545.4513  
 CENTERPOINT ENERGY: 800.332.7143  
 AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL: 866.223.8508  
 TEXAS NEW MEXICO POWER: 888.866.7456

### Gexa Energy and PUC Contact Information:

NAME:	Gexa Energy, LP d/b/a Gexa Energy
PUCT REP CERTIFICATE NUMBER:	10027
INTERNET ADDRESS:	<a href="http://www.gexaenergy.com">www.gexaenergy.com</a>
EMAIL ADDRESS:	Commercial: <a href="mailto:tx@gexaenergy.com">tx@gexaenergy.com</a> Residential: <a href="mailto:customercare@gexaenergy.com">customercare@gexaenergy.com</a>
MAILING ADDRESS:	20455 State Highway 249, Suite 200 ATTN: Contract Administration Houston, TX 77070
TELEPHONE NUMBER:	Commercial: 866.531.GEXA (4392) Residential: (713) 961-9399 or toll-free (866) 961-9399 (outside Houston)
OFFICE HOURS OF OPERATION:	Commercial: 8:00 am - 5:00 pm Central Time, Monday - Friday Residential: 7:00 a.m. - 8:00 p.m., Central Time, Monday - Friday and 8:00 a.m. - 2:00 p.m., Central Time, Saturday. Closed Sundays and holidays.
FAX NUMBER	Commercial: 866.578.GEXA (4392) Residential: (713) 961-7997 or toll-free (877) 961-9369 (outside Houston)
PUBLIC UTILTIY COMMISSION OF TEXAS INFORMATION (PUCT)	Address: Consumer Protection Division PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326 Phone Number: - 888-782-8477; 800-735-2988 (TTY) Online: <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a> Email: <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a>

## CHOICE OF LANGUAGE:

You have the right to receive certain information in English, Spanish, or the language in which Gexa Energy's services were marketed to you. These items include the Terms of Service agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. Please contact Gexa Energy to request that this information be provided to you in Spanish or any language in which our services were marketed to you. You will receive this YRAC and disconnection notices in English and Spanish, or English and your designated language, if you have requested a language other than Spanish in which Gexa Energy services were marketed to you.

## SERVICE ISSUES:

**Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming".** A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, TDU and ERCOT will work together to return you to your chosen REP, if appropriate in accordance with the market processes approved by the PUC.

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

## BILLING ISSUES:

**Unauthorized Charges or "Cramming".** Before any new charges are included on your electric bill, Gexa Energy must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will appear on your electric bill and obtain your consent to accept the product or service. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact Gexa Energy to dispute such charges and you may file a complaint with the PUCT. Gexa Energy will not seek to 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, Gexa Energy will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited.

You may request all billing records from Gexa Energy related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Gexa Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized. PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited. You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Gexa Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

**Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements.** If you cannot pay your bill, please call Gexa Energy immediately. Gexa Energy may offer you a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. In addition, you may qualify for a "deferred payment plan." A deferred payment plan allows you to pay an outstanding balance in installments that extend beyond the due date of the current bill. Gexa Energy may require an initial payment to initiate the deferred payment plan. If you express an inability to pay your bill, Gexa Energy must offer you a deferred payment plan unless you have been disconnected during the preceding 12 months, have submitted more than two payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available, or unless you have been a Gexa Energy customer for less than 3 months and do not have sufficient credit or payment history with another REP.

All REPs must offer customers 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 \$50.00 or more (unless due to theft of service). A deferred payment plan may include a 5% late payment penalty for late payment.

**Financial and Energy Assistance.** If you are a residential customer, and contact us and indicate that you are unable to pay your bill, we will

inform you of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from Gexa Energy. If you receive food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the TDHS, or if your household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines, you may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA). You may contact TDHCA by emailing your question to [info@tdhca.state.tx.us](mailto:info@tdhca.state.tx.us), calling 800.525.0657, faxing 800.733.5120, or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941.

Gexa Energy must also offer level or average payment plans to customers that are not currently delinquent in payment. Gexa Energy does not offer any special services such as readers or notices in Braille or TTY or any other programs for customers with physical disabilities.

**Discounts for Low-Income Customers.** For each month in which the PUCT makes State funds available, Gexa Energy will provide a discount on the electric bill for low-income customers who meet the eligibility requirements. This discount is referred to as the Low Income Telephone and Electric Utilities Program of Texas (LITE UP Texas). Customers are automatically eligible for LITE UP if they are enrolled in a Texas Health and Human Services Commission (HHSC) program, or may self-enroll if they meet the eligibility requirements in PUCT Substantive Rule 24.454 available at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.454/25.454ei.aspx>. Please contact Gexa Energy for more information regarding these discounts and eligibility requirements. Customers qualified for the LITE UP Texas program are eligible to pay any required deposit that is greater than \$50 in two installments. The first installment shall be due no sooner than ten days, and the second installment no sooner than 40 days, after the issuance of written notification to the applicant of the deposit requirement.

**Meter Reading and Testing.** Please contact Gexa Energy for information regarding how to read your meter. The meter located on your premise can be tested once every four years at no cost to you. If you wish, Gexa Energy can send a standard electronic request for the test to the TDU on your behalf. If a test is performed more than once in a four-year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. The TDU provides test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

#### **DISCONNECTION ISSUES:**

**Disconnection of Service.** The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations), your TDU may disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Gexa Energy may be allowed to seek to have your electric service disconnected for any of these reasons: (i) failure to pay a bill owed to Gexa Energy or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection, (ii) failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with Gexa Energy, (iii) using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, and/or (iv) failure to pay a deposit required by Gexa Energy. Prior to disconnecting your service for these reasons, Gexa Energy must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless Gexa Energy's and the TDU's personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Your service cannot be disconnected for any of the following reasons:

- Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same
- Failure to pay any charge unrelated to electric service;
- Failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- Failure to pay any disputed charges until Gexa Energy or the PUCT determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or is based upon an estimated meter read by the TDU;
- If Gexa Energy receives notification by the due date stated on your disconnection notice that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment;
- For non-payment during an extreme weather emergency (as defined), and upon request, Gexa Energy must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform Gexa Energy, 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 Gexa Energy and have the ill-person's attending physician contact Gexa Energy and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support the ill person's life. This exemption from disconnection due to illness or disability shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.
- Failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing

If, however, you have a Chronic Condition Residential Customer designation, you and any secondary contact listed on the PUCT-approved application form will receive written notice of Gexa Energy's intent to disconnect service no later than 21 days prior to the date that service will be

disconnected.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected for non-payment or for reasons other than a dangerous situation, Gexa Energy will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection and payment of appropriate all applicable fees and amounts due, 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 the TDU that you have corrected the dangerous situation and Gexa Energy is notified that such corrective action is completed

## DISPUTES:

**Complaint Resolution.** Please contact Gexa Energy if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, Gexa Energy will investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review. Gexa Energy will advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a PUCT complaint, please include sufficient information to identify you and the REP about which the complaint is made and describe the issue specifically.

The following information should be included in the complaint: (i) the account holder's name, billing and service addresses, and telephone number; (ii) the name of the REP or aggregator; (iii) the account number or electric service identifier (ESI ID); (iv) an explanation of the facts relevant to the complaint; (v) your requested resolution; and (vi) any documentation that supports the complaint, including copies of bills or terms of service documents. For a complaint involving a disputed bill, Gexa Energy will not initiate collection activities or terminate or disconnect service or report the delinquency to a consumer reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Gexa Energy may disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

## OTHER PROTECTIONS:

**Do Not Call Lists.** Texans may register a residential telephone number for the "Do Not Call" list. Placing your name, address and telephone number on this list will identify you as someone who does not wish to receive telemarketing calls at home. However, telemarketers may contact customers with whom they have an established business relationship; if the customer requests contact; to collect a debt; on behalf of a non-profit organization or charity if the call does not meet the definition of a "telephone solicitation" by attempting to make a sale or gather information that will lead to a sale; or if the telemarketer is a state licensee (for example insurance or real estate agent, etc.); and the call is not made by an automated device; the solicited transaction is completed with face-to-face presentation to finalize a sales transaction and make payment, and; the consumer has not previously told the licensee that the consumer does not wish to be called.

You may register for the "Do Not Call List" in three ways: online at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), toll free at 866-TXNOCAL(L) (866-896-6225) or write Texas No Call PO Box 313 E. Walpole, MA 02032. You may be required to pay a fee not to exceed \$5.00 to register a telephone number and the number will remain on the Do Not Call list for three years. Online registration at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) is now free. Your registered residential telephone number(s) will remain on this list for three years. Business telephone numbers **cannot** be registered on this list.

If you are a business customer, the "Electric No Call" list has been created to prevent calls from REPs and telemarketers calling about your electric service. There is a registration charge of \$2.55 for each number placed on the "Electric No Call" list. Numbers placed on this list will remain on the list five years. Only business numbers can be added to the "Electric No Call" list. Lists will be updated and published for telemarketers on a quarterly basis. Within 60 days of the date your number appears on a published list, you should stop receiving telemarketing calls. If you continue to receive telemarketing calls after the 60th day, contact the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division, 1-800-621-0508. To sign up for either list, visit [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com). For an application or to register by phone using your Visa or MasterCard, call toll-free 866-TXNOCAL(L) (866.896.6225). To request an application in writing, send your request and personal check, money order, or credit card information to TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

**Privacy Rights.** Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release to the PUCT, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or your TDU. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise.

**Critical Care or Chronic Condition Residential Customer.** You have a right to apply for Critical Care Residential Customer designation if you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as being dependent on an electric-powered device to sustain life. If you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as having a serious medical

condition that requires an electric powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the condition, you may apply for designation as a Chronic Condition Residential Customer. To be considered for such designation, the PUC-approved form must be submitted by fax or other electronic means directly to the TDU by a physician. The TDU will notify you when such designation will expire and whether you will receive a renewal notice. The TDU will also notify Gexa Energy about your status. Qualification as a critical care residential customer does not relieve you of the obligation to pay the Gexa Energy for services rendered. However, a critical care residential customer who needs payment assistance is encouraged to contact Gexa Energy immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered.

**SUS DERECHOS COMO CLIENTE**  
**Cientes Comerciales y Residenciales de Texas**

Este documento resume Sus Derechos Como Cliente, y se basa en las normas adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) para la protección de los clientes. Estas normas se aplican a todos los proveedores de electricidad al por menor - "retail electric provider" (REP) y el proveedor de último recurso (POLR), a menos que se indique lo contrario. Usted puede ver las reglas de la PUC en

<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

**REPORTANDO CORTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA. REPORTE DE CORTE DE ENERGÍA LAS 24 HORAS:** Si usted necesita reportar un corte de luz, por favor, póngase en contacto directamente con la oficina de transmisión y distribución de servicios públicos (TDU):

ONCOR ELECTRIC DELIVERY: (888) 313-4747  
 ONCOR (ANTERIORMENTE SHARYLAND): 800.545.4513  
 CENTERPOINT ENERGY: (800) 332-7143  
 AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL: (866) 223-8508  
 TEXAS NEW MEXICO POWER: (888) 866-7456

**Referencias para contacto con Gexa Energy y PUCT:**

NOMBRE CERTIFICADO:	Gexa Energy, LP
NÚMERO CERTIFICADO DEL REP DEL PUCT	10027
DIRECCIÓN DE LA INTERNET:	<a href="http://www.gexaenergy.com">www.gexaenergy.com</a>
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	Comercial: <a href="mailto:tx@gexaenergy.com">tx@gexaenergy.com</a> Residencial: <a href="mailto:customercare@gexaenergy.com">customercare@gexaenergy.com</a>
DIRECCIÓN POSTAL:	20455 State Highway 249, Suite 200 ATTN: Contract Administration Houston, TX 77070
NÚMERO DE TELÉFONO:	Comercial: 866.531.GEXA (4392) Residencial: (713) 961-9399 o sin cargos (866) 961-9399 (fuera de Houston)
TELÉFONO HORARIO DE OFICINA	Comercial: 8:00 am - 5:00 pm hora central, Lunes - Viernes Residencial: 7:00 am - 8:00 pm, hora central, Lunes - Viernes y 8:00a.m. - 2:00 p.m. hora centra, Sábados.
FAX:	Comercial: 866.578.GEXA (4392) Residencial: (713) 961-7997 o sin cargos (877) 961-9369 (fuera de Houston)
Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT):	<i>Dirección:</i> División de Protección del Consumidor PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326  <i>Teléfono:</i> 888-782-8477; 800-735-2988 (TTY)  <i>En línea:</i> <a href="http://www.puc.texas.gov">www.puc.texas.gov</a>  <i>Correo electrónico:</i> <a href="mailto:customer@puc.texas.gov">customer@puc.texas.gov</a>

## ELECCIÓN DEL IDIOMA:

Tiene el derecho de recibir determinada información en inglés, español o en el idioma en que reciba los servicios de Gexa Energy. Estos incluyen el acuerdo de Términos de servicio, etiqueta de datos de electricidad, facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Comuníquese con Gexa Energy para solicitar la recepción de esta información en español o en cualquier otro idioma en el que reciba nuestros servicios. Recibirá este YRAC y los avisos de desconexión en inglés y español, o en inglés y en su idioma designado si ha solicitado un idioma distinto del español en el que le vendieron los servicios de Gexa Energy.

## CUESTIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO:

**Cambio no autorizado del proveedor de servicio o "Preasignación fraudulenta".** Un REP debe obtener una autorización que se pueda verificar antes de cambiar su servicio eléctrico. Si considera que le han cambiado el servicio eléctrico sin su autorización, debe comunicarse con el REP elegido y solicitar asistencia. Los REP, TDU y ERCOT afectados trabajarán en conjunto para que vuelva con el REP de su elección si corresponde de acuerdo con los procesos de mercado aprobados por la PUC.

Si un REP está proporcionando servicios a su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las medidas necesarias para regresarlo al REP original a la mayor brevedad posible. El REP original tiene el derecho de facturarle al precio divulgado en sus términos de servicio desde ya sea: (i) la fecha en la regresó al REP original o (ii) cualquier fecha previa escogida por el REP original para la cual ese REP haya tenido la autorización de brindarle servicios. El REP que le prestó servicios sin la debida autorización deberá, dentro de cinco días de la fecha en que su servicio se devuelva al REP original, reintegrar todos los cargos pagados por el período de tiempo que el REP original en última instancia le facture a usted. Además, el REP que le prestó servicios sin autorización es responsable de pagar todos los cargos relacionados con la devolución del servicio al REP de su elección. Para los períodos en los que el REP no autorizado le prestó servicios que el REP original no le facturó, el REP que haya prestado servicios sin autorización podrá facturarle, pero a una tarifa que no sea superior a la que le hubiera cobrado el REP original.

## CUESTIONES RELACIONADAS CON LA FACTURACIÓN:

**Cargos no autorizados o "Acumulación de sobrecargos"** Antes de incluir un cargo nuevo en su factura de electricidad, Gexa Energy debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos relacionados, cómo aparecerán estos cargos en su factura de electricidad y debe obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si considera que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con Gexa Energy para discutir tales cargos y puede presentar una queja ante la PUCT. A menos que la disputa en última instancia se resuelva en su contra, Gexa Energy no intentará desconectar el servicio eléctrico por la falta de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe de crédito desfavorable en contra de usted por cargos impagos en disputa que sean supuestamente cargos no autorizados. Si se determina que los cargos no son autorizados, Gexa Energy dejará de cobrarles por el producto o servicio no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y reintegrará o acreditará todo el dinero que usted haya pagado por un cargo no autorizado dentro de los 45 días. Si los cargos no se reintegran o acreditan dentro de tres ciclos de facturación, se le deberá pagar un interés en una tasa anual establecida por la PUCT por el importe del cargo no autorizado hasta que se reintegre o acredite.

Puede solicitar todos los registros de facturación de Gexa Energy relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Gexa Energy no le volverá a cobrar ningún cargo que se determine que no se encuentra autorizado. PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o acredite. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relacionados con cualquiera de los cargos no autorizados dentro de los 15 días hábiles después de la fecha en la que el cargo no autorizado se elimine de la factura. Gexa Energy no le volverá a cobrar ningún cargo que se determine que no se encuentra autorizado.

**Planes de pago diferido y otros arreglos de pago.** Si no puede pagar la factura, comuníquese con Gexa Energy de inmediato. Es posible que Gexa Energy le ofrezca un acuerdo de pago a corto plazo que le permita abonar la factura después de la fecha de vencimiento pero antes de que venza la próxima. Además, es posible que califique para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite pagar un saldo pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la factura actual. Es posible que Gexa Energy requiera un pago inicial para iniciar el plan de pago diferido. Si manifiesta una incapacidad de pagar su factura, Gexa Energy debe ofrecerle un plan de pago diferido a menos que se lo haya desconectado durante los últimos 12 meses, que haya presentado más de dos pagos durante los 12 meses. Todos los REP deben ofrecer a los clientes planes de pago diferido para las facturas vencidas durante una emergencia climática extrema y a los clientes a quienes se les haya facturado menos de \$50 o más (a menos que se deba a un robo de servicio). Un plan de pago diferido puede incluir una multa por pago tardío del 5 % por el retraso en el pago.

**Asistencia financiera y de energía.** Si es un cliente residencial y se comunica con nosotros y nos indica que no puede pagar su factura, le informaremos sobre todas las opciones de pago correspondientes y los programas de asistencia de pago que ofrece Gexa Energy o que están disponibles a través de la empresa. Si recibe cupones para alimentos, Medicaid, TANF o SSI de TDHS o si el ingreso familiar es inferior al 125 % de las pautas federales de pobreza, puede calificar para obtener asistencia para la energía de parte del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Puede comunicarse con TDHCA enviando su pregunta por correo electrónico a [info@tdhca.state.tx.us](mailto:info@tdhca.state.tx.us), comunicándose al 800.525.0657, enviando un fax al 800.733.5120, o escribiendo al TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941

Gexa Energy también debe ofrecer planes de pago de nivel o promedio a los clientes que actualmente no estén en mora con el pago. Gexa Energy no ofrece ningún servicio especial, como lectores, avisos en braille, teletipo ni otros programas para clientes con discapacidades físicas.

**Descuentos para clientes de bajos ingresos** Por cada mes en que la PUCT pone a disposición fondos del Estado, Gexa Energy proporcionará un descuento en la factura de electricidad para clientes de bajos ingresos que cumplan con los requisitos de elegibilidad. Este descuento se conoce como el Programa de Servicios de Teléfono y Electricidad de Bajos Recursos de Texas (LITE-UP de Texas). Los clientes reunirán automáticamente los requisitos para el programa LITE UP si se encuentran inscritos en un programa de la Comisión de Servicios Humanos y de Salud de Texas (HHSC) o se pueden inscribir ellos mismos si cumplen los requisitos de elegibilidad de la Norma sustantiva de la PUCT 24.454 disponible en <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.454/25.454ei.aspx>. Comuníquese con Gexa Energy para obtener más información respecto de estos descuentos y los requisitos de elegibilidad. Los clientes calificados para el programa LITE UP Texas son elegibles para pagar cualquier depósito requerido que sea mayor a \$50 en dos cuotas. La primera cuota vence no antes de los diez días; y la segunda cuota, no antes de los 40 días después de la emisión de una notificación por escrito al solicitante del requisito de depósito.

**Lectura y prueba del medidor** Comuníquese con Gexa Energy para obtener información sobre cómo leer su medidor. Una vez cada cuatro años se puede realizar una prueba del medidor ubicado en su vivienda sin costo para usted. Si lo desea, Gexa Energy puede enviar una solicitud electrónica estándar para la prueba a TDU en su nombre. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, entonces, es posible que se le cobre un cargo por las pruebas adicionales del medidor a una tarifa aprobada por su TDU. El TDU proporciona los resultados de la prueba, lo que incluye la fecha de la prueba, la persona que la realizará y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor.

## **CUESTIONES RELACIONADAS CON LA DESCONEXIÓN:**

**Desconexión del servicio** La PUCT ha estipulado que bajo determinadas condiciones peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras), el TDU puede desconectar el servicio eléctrico sin previo aviso. Adicionalmente, Gexa Energy puede tener permitido desconectarle el servicio eléctrico por algunos de estos motivos: (i) no pagar una factura adeudada a Gexa Energy ni realizar un arreglo de pago diferido para la fecha de la desconexión, (ii) no cumplir con los términos de un arreglo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con Gexa Energy, (iii) utilizar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de los demás o la utilización de equipo no estándar y (iv) no pagar un depósito requerido por Gexa Energy. Antes de desconectar el servicio por estos motivos, Gexa Energy debe proporcionarle un aviso escrito de desconexión. Este aviso se debe enviar por correo por separado (o debe entregarse en mano) no antes del primer día después de la fecha en la que venza su factura. La fecha de conexión debe ser a los 10 días desde la fecha en la que se emitió el aviso y no puede caer un día feriado ni un día de semana (o el día anterior) a menos que el personal de Gexa Energy y el TDU estén disponibles para aceptar los pagos y que se pueda volver a conectar el servicio.

No le pueden desconectar el servicio por ninguno de los siguientes motivos:

- no pagar el servicio eléctrico por un ocupante anterior de la vivienda si ese ocupante no es del mismo grupo familiar;
- no pagar ningún cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- no pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- no pagar ningún cargo en disputa hasta que Gexa Energy o la PUCT determinen la precisión de los cargos y se lo haya notificado sobre esta determinación;
- no pagar una factura estimada a menos que dicha factura estimada sea parte de un programa preaprobado de lectura de medidor o se base en una lectura estimada de medidor por parte del TDU;
- si Gexa Energy recibe una notificación para la fecha de vencimiento indicada en el aviso de desconexión acerca de que un proveedor de asistencia de energía está enviando el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o ha hecho arreglos de pago para abonar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía;
- por la falta de pago durante una emergencia climática (según se define), y previa solicitud, Gexa Energy debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia o
- por la falta de pago si informa a Gexa Energy, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que para usted u otro residente de la vivienda el servicio eléctrico es prioritario debido a una necesidad médica. Sin embargo, para obtener esta exención, debe acordar un plan de pago diferido con Gexa Energy, y el médico tratante de la persona enferma debe comunicarse con Gexa Energy y enviar una declaración



escrita dando fe de la necesidad del servicio eléctrico para dar soporte a la vida de la persona enferma. Esta exención de la desconexión debido a una enfermedad o discapacidad estará en vigencia durante 63 días y puede solicitarse nuevamente una vez que los 63 días hayan pasado y que el plan de pago diferido se haya cumplido.

• No pagar los cargos resultantes de una subfacturación, excepto el robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual.

Sin embargo, si tiene una designación de cliente residencial con condición crónica, usted y cualquier contacto secundario que aparezca en el formulario de solicitud aprobado por la PUCT recibirán un aviso escrito acerca de la intención de Gexa Energy de desconectar el servicio no más de 21 días antes de la fecha en la que se desconectará el servicio.

**Restitución del servicio** Si le desconectaron el servicio por falta de pago o por motivos que no correspondan a una situación peligrosa, Gexa Energy, después de una corrección satisfactoria de los motivos de la desconexión y del pago apropiado de todos los cargos e importes correspondientes adeudados, notificará a su TDU para que vuelva a conectar su servicio. Si le desconectaron el servicio debido a una situación peligrosa, el servicio se volverá a conectar una vez que demuestre al TDU que ha subsanado la situación peligrosa y una vez que se notifique a Gexa Energy que se ha tomado la medida correctiva correspondiente.

## DISPUTAS:

**Resolución de quejas** Comuníquese con Gexa Energy si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Después de recibir una queja, Gexa Energy investigará y lo notificará sobre los resultados dentro de 21 días. Si no queda satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar la revisión de supervisión. Gexa Energy le comunicará los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o con la revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Cliente. En el caso de una queja ante la PUCT debe incluir la información suficiente para poder identificarlo a usted y al REP acerca del cual se está realizando la queja, y describir el problema con precisión.

Se debe incluir la siguiente información en la queja: (i) el nombre del titular de la cuenta, el domicilio de facturación y el de servicio, y el número de teléfono; (ii) el nombre del REP o agregador; (iii) el número de cuenta o el identificador de servicio eléctrico (id. de ESI); (iv) una explicación de los hechos relevantes para la queja; (v) la resolución solicitada y (vi) toda documentación que respalde la queja, esto incluye copias de las facturas o de los documentos de los términos de servicio. Para una queja que involucre una factura en disputa, Gexa Energy no iniciará actividades de cobro, no terminará ni desconectará el servicio, ni informará sobre la mora a un organismo de informe de crédito con respecto a la parte en disputa de la factura. Sin embargo, después del correspondiente aviso, Gexa Energy puede desconectar el servicio por falta de pago de cualquier parte en disputa de la factura.

## OTRAS PROTECCIONES:

**Listas para No recibir llamadas** Los texanos pueden registrar un número de teléfono residencial para la lista "No recibir llamadas". Colocar su nombre, dirección y número de teléfono en esta lista lo identificará como alguien que no desea recibir llamadas de venta telefónica en su hogar. Sin embargo, los vendedores telefónicos pueden contactar a clientes con quienes etc.); y la llamada no es hecha por un dispositivo automatizado; la transacción solicitada se completa con la presentación cara a cara para finalizar una transacción de venta y realizar el pago, y el consumidor no le ha dicho previamente al licenciatario que no desea que se lo llame.

Puede inscribirse en la "Lista para no recibir llamadas" de tres maneras: en línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), llamando a la línea gratuita al 866-TXNOCALL (866-896-6225), o escribiendo a Texas No Call, PO Box 313 E. Walpole, MA 02032. Es posible que deba pagar una tarifa que no exceda de \$5 para registrar un número de teléfono, y dicho número permanecerá en la Lista para no recibir llamadas durante tres años. El registro en línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) ahora es gratis. Su número de teléfono residencial registrado permanecerán en esta lista por tres años. Los números de teléfono de la empresa **no** pueden registrarse en esta lista.

Si usted es un cliente comercial, se ha creado la lista para "No recibir llamadas eléctricas" para evitar llamadas de REP y vendedores telefónicos llamando por su servicio eléctrico. Hay un cargo de registro de \$2,55 por cada número colocado en la lista para "No recibir llamadas eléctricas". Los números incluidos en esta lista permanecerán en la lista cinco años. Solo se pueden agregar números comerciales a la lista para "No recibir llamadas eléctricas". Las listas se actualizarán y publicarán para los vendedores telefónicos trimestralmente. Dentro de los 60 días de la fecha en que su número aparece en una lista publicada, debe dejar de recibir llamadas de venta telefónica. Si continúa recibiendo llamadas de venta telefónica después del día 60, comuníquese con la PUCT o con la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor al 1-800-621-0508. Para registrarse en cualquiera de las listas, visite [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com). Para una solicitud o para registrarse por teléfono usando su tarjeta Visa o MasterCard, llame al número gratuito 866-TXNOCALL (866.896.6225). Para solicitar una solicitud por escrito, envíe su solicitud y cheque personal, giro postal o información de tarjeta de crédito a TEXAS NO CALL, PO. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

**Derechos de privacidad.** Excepto como se describe a continuación, los REP no puede divulgar la información propietaria del cliente a ninguna

otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, consumo histórico de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas en las que se presta el servicio, términos y condiciones de contrato individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información ante determinadas circunstancias según lo exige la ley, incluida, la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, organismos de informe de crédito, agencias del cumplimiento de la ley o su TDU. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del consumo histórico anterior ante la solicitud y autorización de un cliente actual o de un candidato de un establecimiento.

**Cliente residencial de atención crítica o con una condición crónica.** Tiene derecho a solicitar la designación como cliente residencial de atención crítica si tiene una persona que reside de manera permanente en la vivienda y a la que un médico lo ha diagnosticado como dependiente de un dispositivo eléctrico para mantener su vida. Si está a cargo de una persona que reside de manera permanente en su vivienda y a la que un médico le ha diagnosticado una condición médica grave por la cual requiere un dispositivo médico eléctrico, calefacción o refrigeración eléctrica para evitar la deficiencia de una función vital por un severo deterioro o la exacerbación de la condición, puede solicitar la designación como cliente residencial con condición crónica. Para que lo consideren para dicha designación, un médico debe enviar el formulario aprobado por la PUC al TDU por fax o por otro medio electrónico. El TDU lo notificará cuando venza dicha designación y si recibirá o no un aviso de renovación. También, el TDU notificará a Gexa Energy sobre su estado. La calificación como cliente residencial de atención crítica no lo exime de la obligación de pagar a Gexa Energy por los servicios prestados. Sin embargo, se recomienda a un cliente residencial de atención crítica que necesite una asistencia con el pago que se comunique con Gexa Energy de inmediato por posibles