



CLEANSKY ENERGY
PUCT CERTIFICATE # 10268
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

CleanSkyEnergy.com
CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on the customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas. These rules apply to all retail electric providers (REPs), including Titan Gas, LLC dba CleanSky Energy ("CleanSky") and the providers of last resort, unless otherwise noted. You may view the PUCT's complete set of substantive electric rules at: <http://puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

CONTACT INFORMATION

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	PUCT Certificate # 10268 Toll Free: 888-733-557 CleanSkyEnergy.com	Hours of Operation: M-F, 7 a.m. – 6 p.m. CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--	--	---

REPORTING OUTAGES/24-HOUR REPORTING. You should report outages directly to the transmission distribution service provider

CenterPoint Energy (Houston area)	713-207-2222 or 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (Dallas area)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Nueces Electric Cooperative, Inc. (NEC)	800-632-9288
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

NON-ENGLISH LANGUAGE REQUIREMENTS. You have the right to receive certain information in English, Spanish, or the language ("TDSP") in your area:

in which CleanSky 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 CleanSky Energy to request that this information be provided to you in Spanish if you did not receive by default. You will receive this YRAC and disconnection notices in English and Spanish.

COMPLAINT RESOLUTION. You should contact CleanSky Energy if you have questions, comments, or complaints. Your complaint will be promptly acknowledged, followed by an internal investigation. You will be advised of the results within 21 days, and if you are not satisfied with the results, you have the right to a supervisory review. The supervisory review decision will be communicated to you within 10 business days of your request. If you are not satisfied with the results of the initial investigation or the supervisory review, you may contact the PUCT, Consumer Protection Division at PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326; 512-936-7120 or toll-free 888-782-8477, fax 512-936-7003, email address: customer@puc.state.tx.us, website: www.puc.state.tx.us, TTY 512-936-7136, and Relay Texas (toll-free) 800-735-2989. For consumers in the Nueces Electric Cooperative (NEC) delivery area, you may file a complaint with NEC, online at <https://www.nueceselectric.org/contact-us>; or by mail to Nueces Electric Cooperative, Inc., Attn: Chief Compliance Officer, 14353 Cooperative Ave., Robstown, Texas 78380.

For complaints associated with disputed charges on a bill, CleanSky will not initiate collection activities, including termination, or report delinquencies to a credit reporting agency for those disputed portions of the bill. You must pay the undisputed portion of the bill, and CleanSky can pursue termination or disconnection for nonpayment after appropriate notice.

METER TESTING. You may contact CleanSky 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. Upon your request, CleanSky can send a transaction to the TDSP on your behalf with a request to test the meter. If the test is performed more than once in a four-year period and the meter is found to be working properly, a fee may be charged, which represents the cost of testing at a rate specified in the approved tariffs of your TDSP.

UNAUTHORIZED CHANGE OF SERVICE PROVIDER. A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric

service. If you feel your service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, TDSP and ERCOT will work together to return you to your chosen REP, if appropriate in accordance with the market processes approved by the PUCT. 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. You may also file a complaint with the PUCT against your REP if you feel your service was switched without your authorization. Your REP will stop any collection activity related to the alleged unauthorized switch or move-in until the complaint has been resolved.

FINANCIAL AND ENERGY ASSISTANCE. If you are a residential customer who is unable to pay your bill, call us or visit us online for all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from CleanSky Energy. To find out if you qualify for energy assistance, contact the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA) by emailing your questions to info@tdhca.state.tx.us, or by calling 800.525.0657, faxing 800.733.5120, or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. CleanSky offers payment plans to customers that are not currently delinquent in payment. To inquire about low-income discounts, contact CleanSky Energy toll-free at 888-733-5557 during the hours of operation: Monday through Friday, 7 a.m. to 6 p.m., or email us at CustomerCare@CleanSkyEnergy.com.

CRITICAL CARE AND CHRONIC CONDITION CUSTOMERS. A Critical Care or Chronic Condition Residential Customer is a residential customer for whom an interruption or suspension of electric service creates a serious or life-threatening condition. You have the right to apply for designation as a Critical Care or Chronic Condition customer. To obtain this designation, you must receive approval from the TDSP. To apply, you must complete a PUCT application and submit it to the TDSP. For more information, call CleanSky's support team toll-free at 888-733-5557 or email CustomerCare@CleanSkyEnergy.com to inquire about obtaining critical care or chronic condition designation in your service area.

SPECIAL SERVICES. CleanSky does not offer any special services such as readers or notices in Braille or TTY or any other programs for customers with physical disabilities. The PUCT offers services to allow comprehensive access to the telephone network by Texans who are deaf, deaf and blind, hard-of-hearing, or speech-disabled. TTY users may obtain access by dialing the Relay Texas number 711 or by dialing the Relay Texas TTY number, 1-800-RELAY TX (735-2989). There is no charge for using Relay Texas. However, you are responsible for paying for any long-distance calls. This service is available for Texans 24 hours a day, 365 days a year.

UNAUTHORIZED CHARGES. CleanSky Energy may not charge you for any product or service without your authorization. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact CleanSky Energy to dispute such charges, and you may also file a complaint with the PUCT. CleanSky Energy will not terminate or disconnect your service for nonpayment of unauthorized charges or file an unfavorable credit report against you for not paying charges that you feel were unauthorized unless the dispute against the unauthorized charges is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, CleanSky will stop charging you for that service or product, remove that 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 to you within three billing cycles, interest shall be paid to you on the amount of any unauthorized charge at an annual rate established by the PUCT. You may request all billing records under CleanSky Energy's control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill.

DISCONNECTION WITH NOTICE. CleanSky Energy may request that the TDSP disconnect the electric service for customers who do not pay their electric bill by the due date after the expiration of a required 10-day notice period. Prior to disconnecting your service, CleanSky Energy must provide you with a written Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available on those days to take payments or make payment arrangements and service can be reconnected.

CleanSky Energy may be allowed to authorize disconnection of your electric service for any of the following reasons:

- failure to pay a bill owed to CleanSky Energy or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection,
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with CleanSky Energy,
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, and/or

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

- failure to pay a deposit required by CleanSky Energy.

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 CleanSky 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 TDSP;
- Failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing
- If CleanSky 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, CleanSky Energy must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment, prior to the disconnection date stated on the notice, if you have established with the REP that you or another resident on the premises has a critical medical condition and will become seriously ill or more seriously ill if there is a disconnection of service. To obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP, have the ill person's attending physician contact CleanSky Energy, and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection due to illness or disability shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

DISCONNECTION WITHOUT NOTICE. Any REP or TDSP may at any time, authorize disconnection of a customer's electric service without prior notice for any of the following reasons:

- A known dangerous condition exists. Prior notice will be given if possible. Notice will be provided by phone or posted on the door of the residential unit as soon as practicable after service is disconnected.
- Service was connected by a person without authority and without an Agreement.
- Service is reconnected without authority after being disconnected for failure to pay.
- There is evidence of tampering with equipment of the TDSP, municipally owned utility or electric cooperative.
- There is evidence of theft of service.

RESTORATION OF SERVICE. If service was disconnected because a dangerous condition existed, you must correct the situation to have your service reconnected. Once you notify CleanSky Energy that corrective action has been taken, service can be reconnected. If your service was disconnected for nonpayment, you must correct the reasons for the disconnection. Once corrected, your TDSP will be notified to reconnect your service. Prior to disconnection, you will continue to receive service according to the Terms of Service that were in effect.

ELECTRIC NO 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. You may sign up at www.texasnocall.com. For an application or to register by phone, call toll-free 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236).

PRIVACY RIGHTS. Except as described herein, 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 TDSP. 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.



CLEANSKY ENERGY
CERTIFICADO PUCT # 10268
SUS DERECHOS COMO CLIENTE

CleanSkyEnergy.com
CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

Este documento resume sus derechos como Cliente, y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de electricidad minoristas (REP), incluidos Titan Gas, LLC h/n/c CleanSky Energy ("CleanSky") y los proveedores de último recurso, a menos que se indique de otra manera. Puede ver el conjunto completo de reglas eléctricas sustantivas de la PUCT en:

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

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	Certificado PUCT # 10268 Teléfono gratuito: 888-733-5557 CleanSkyEnergy.com	Horario de atención: L-V, 7 a. m. – 6 p. m. CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--	--	--

REPORTES DE CORTES / REPORTES LAS 24 HORAS. Debe reportar los cortes directamente al proveedor de servicios de transmisión ("TDSP") en su área:

CenterPoint Energy (área de Houston)	713-207-2222 / 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (área de Dallas)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Nueces Electric Cooperative, Inc. (NEC)	800-632-9288
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

REQUERIMIENTOS DE IDIOMA DISTINTO AL INGLÉS. Usted tiene derecho a recibir cierta información en inglés, español o el idioma en el que se le ofrecieron los servicios de CleanSky Energy. Estos artículos incluyen el acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a servicio al cliente. Comuníquese con CleanSky Energy para solicitar que se le proporcione esta información en español si no la recibió de forma predeterminada. Recibirá este YRAC y avisos de desconexión en inglés y español.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS. Comuníquese con CleanSky Energy si tiene preguntas, comentarios o quejas. Su queja será registrada de inmediato y se le hará seguimiento con una investigación interna. Se le informará de los resultados dentro de los siguientes 21 días, y si no está satisfecho con los resultados, tiene derecho a la reconsideración por parte de una entidad supervisora. La decisión de la entidad supervisora se le comunicará dentro de los siguientes 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial o la revisión de la entidad supervisora, puede comunicarse con la PUCT, División de Protección al Consumidor en la siguiente dirección: PUCT, Consumer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711- 3326; en el teléfono 512-936-7120 o 888-782-8477 (sin cargo); en el fax 512-936-7003; por correo electrónico en customer@puc.state.tx.us; el sitio web www.puc.state.tx.us; o la línea TTY 512-936-7136 y el servicio de retransmisión de Texas al 800-735-2989 (sin cargo).

Para las quejas asociadas con cargos disputados en una factura, CleanSky no iniciará actividades de cobranza, incluida la terminación del servicio, ni reportará el retraso de pago a una agencia crediticia por las partes en disputa de la factura. Usted debe pagar la parte de la factura que no está en disputa, y CleanSky puede solicitar la terminación o desconexión del servicio por falta de pago después de haber proporcionado el aviso correspondiente.

PRUEBA DE MEDIDOR. Puede comunicarse con CleanSky para obtener información sobre cómo leer su medidor. El medidor ubicado en su propiedad puede probarse una vez cada cuatro años sin costo para usted. Si lo solicita, CleanSky puede enviar una transacción al TDSP en su nombre con una solicitud para probar el medidor. Si la prueba se realiza más de una vez en un

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, se puede cobrar una tarifa, que representa el costo de la prueba a una tasa especificada en las tarifas aprobadas de su TDSP.

CAMBIO NO AUTORIZADO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO. Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si cree que su servicio se ha cambiado sin su autorización, debe comunicarse con su REP elegido y solicitar su ayuda. Los REP, TDSP y ERCOT afectados trabajarán juntos para devolver su servicio al REP elegido, si corresponde, de acuerdo con los procesos de mercado aprobados por la PUCT. El REP que le prestó servicios sin la debida autorización deberá, dentro de los cinco días posteriores a partir de la fecha en que su servicio sea devuelto a su REP original, reembolsar todos los cargos pagados durante el período de tiempo que el REP original le facture. Además, el REP que le prestó servicios sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio a su REP original. También puede presentar una queja ante la PUCT contra su REP si considera que su servicio se cambió sin su autorización. Su REP detendrá cualquier actividad de cobranza relacionada con el supuesto cambio no autorizado hasta que la queja se haya resuelto.

ASISTENCIA FINANCIERA Y ENERGÉTICA. Si es un Cliente residencial que no puede pagar su factura, llámenos o visítenos en línea para conocer todas las opciones de pago aplicables, así como los programas de asistencia de pago que CleanSky Energy ofrece o que están disponibles. Para saber si califica para asistencia energética, comuníquese con el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA) enviando sus consultas por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, llamando al 800-525-0657, enviando un fax al 800-733-5120, o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. CleanSky ofrece planes de pago a Clientes que actualmente no están atrasados en sus pagos. Para preguntar sobre descuentos por bajos ingresos, comuníquese con la línea gratuita de CleanSky Energy al 888-733-5557 durante el horario de atención: lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 pm, o envíenos un correo electrónico a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

ATENCIÓN CRÍTICA Y CLIENTES CONDICIONES CRÓNICAS. Un Cliente Residencial en Cuidados Críticos o Condición Crónica es un Cliente residencial para quien una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crea una condición grave o potencialmente mortal. Usted tiene derecho a solicitar la designación como Cliente en Cuidados Críticos o Condición Crónica. Para obtener esta designación, debe recibir la aprobación del TDSP. Llene una solicitud de la PUCT y envíela al TDSP. Para obtener más información, llame al equipo de soporte de CleanSky sin cargo al 888-733-5557, o envíe un correo electrónico a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com, para preguntar acerca de cómo obtener la designación de Cuidados Críticos o Condición Crónica en su área de servicio.

SERVICIOS ESPECIALES. CleanSky no ofrece ningún servicio especial, como lectores o avisos en Braille o TTY, o cualquier otro programa para Clientes con discapacidades físicas. La PUCT ofrece servicios para permitir el acceso integral a la red telefónica de Texas para personas sordas, sordomudas, con problemas de audición o discapacidades del habla. Los usuarios de TTY pueden obtener acceso marcando el número 711 del sistema de retransmisión de Texas, o marcando el número TTY de retransmisión de Texas, 1-800-RELAYTX (735-2989). No hay ningún cargo por usar el servicio de retransmisión de Texas. Sin embargo, usted es responsable de pagar las llamadas de larga distancia. Este servicio está disponible para los residentes de Texas las 24 horas del día, los 365 días del año.

CARGOS NO AUTORIZADOS. CleanSky Energy no puede cobrarle por ningún producto o servicio sin su autorización. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con CleanSky Energy para disputar dichos cargos, y también puede presentar una queja ante la PUCT. CleanSky Energy no cancelará ni desconectará su servicio por falta de pago de los cargos no autorizados, ni presentará un reporte de crédito desfavorable en su contra por no pagar los cargos que usted considera que no fueron autorizados, a menos que la disputa contra los cargos no autorizados se resuelva en su contra. Si se determina que los cargos no están autorizados, CleanSky dejará de cobrarle por ese servicio o producto, eliminará ese cargo de su factura y reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días posteriores. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los tres ciclos de facturación posteriores, se le pagarán intereses sobre el monto de cualquier cargo no autorizado, a una tasa anual establecida por la PUCT. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de CleanSky Energy en relación con cualquier cargo no autorizado, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que el cargo no autorizado se elimina de su factura.

DESCONEXIÓN CON AVISO. CleanSky Energy puede solicitar que el TDSP desconecte el servicio eléctrico para los Clientes que no pagan su factura de electricidad a más tardar en la fecha de vencimiento posterior al vencimiento de un período de aviso de 10 días. Antes de desconectar su servicio, CleanSky Energy debe proporcionarle un aviso de desconexión por escrito. Este aviso

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

debe enviarse por correo por separado (o entregarse personalmente) no antes del primer día posterior a la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días a partir de la fecha en que se emite el aviso, y no puede ser un día feriado o de fin de semana (o el día anterior), a menos que el personal del REP esté disponible en esos días para tomar pagos o hacer arreglos de pago y el servicio se puede volver a conectar.

CleanSky Energy puede autorizar la desconexión de su servicio de electricidad por cualquiera de los siguientes motivos:

- No pagar una factura adeudada a CleanSky Energy o no hacer un acuerdo de pago diferido en la fecha de desconexión;
- Incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago hecho con CleanSky Energy; Usar el servicio de manera que interfiera con el servicio de otras personas o la operación de equipos no estándar; y/o No pagar un depósito requerido por CleanSky Energy.

Su servicio no se puede desconectar por ninguno de los siguientes motivos:

- Falta de pago del servicio de electricidad por parte de otro ocupante anterior de la vivienda; No pagar cualquier cargo no relacionado con el servicio de electricidad;
- No pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico que no está incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- No pagar los cargos en disputa hasta que CleanSky Energy o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y se le haya notificado a usted sobre tal determinación;
- No pagar una factura estimada, a menos que tal factura sea parte de un programa de lectura de medidor aprobado previamente o que se base en una lectura estimada del medidor por parte del TDSP;
- No pagar los cargos derivados de una facturación incompleta, excepto en el caso de robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual;
- Si CleanSky Energy recibe un aviso antes de la fecha de vencimiento indicada en su aviso de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía está reenviando el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía; No pagar durante una emergencia climática extrema (tal como se define), y cuando se solicite, CleanSky Energy debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas vencidas durante la emergencia; o
- No pagar si antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso ha establecido con el REP que usted u otro residente de la vivienda tiene una condición médica crítica, y se enfermará gravemente o se enfermará más gravemente si el servicio de desconecta. Para obtener esta exención, debe firmar un plan de pago diferido con su REP, solicitar al médico que atiende a la persona enferma se comunique con CleanSky Energy y presente una declaración por escrito que acredite la necesidad del servicio de electricidad para mantener la vida. Esta exención de desconexión por enfermedad o discapacidad tendrá vigencia de 63 días, y se puede volver a solicitar después de que hayan expirado los 63 días y se haya cumplido con el plan de pago diferido.

DESCONEXIÓN SIN AVISO. Cualquier REP o TDSP puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión del servicio eléctrico de un Cliente sin previo aviso por cualquiera de los siguientes motivos:

- Existe una condición peligrosa conocida. Se dará un aviso previo, si es posible. El aviso se proporcionará por teléfono o se publicará en la puerta de la unidad residencial tan pronto como sea posible después de que se desconecte el servicio;
- El servicio fue conectado por una persona sin autoridad y sin un Acuerdo;
- El servicio se reconecta sin autorización después de desconectarse por falta de pago;
- Hay evidencia de manipulación del equipo del TDSP, de la empresa de servicios públicos municipal o de la cooperativa eléctrica; o
- Hay evidencia de robo del servicio.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO. Si se desconectó el servicio porque existía una condición peligrosa, usted debe corregir la situación antes de solicitar la reconexión de su servicio. Una vez que notifique a CleanSky Energy que se han tomado medidas correctivas, se puede proceder con la reconexión del servicio. Si su servicio se desconectó por falta de pago, debe corregir los

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

motivos de la desconexión. Una vez corregidos, a su TDSP se le notificará que puede reconectar su servicio. Antes de la desconexión, continuará recibiendo el servicio de acuerdo con los Términos de Servicio vigentes.

LISTA DE NO LLAMAR PARA CLIENTES DEL SERVICIO ELÉCTRICO. A partir del 1 de enero de 2002, los Clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamar para Clientes del servicio eléctrico, la cual es administrada por el estado y tiene la intención de limitar la cantidad de llamadas de telemarketing recibidas en relación con la elección de determinado REP por parte de un Cliente. Puede registrarse en esta lista en www.texasnocall.com. Para pedir una solicitud o para registrarse por teléfono, llame al número gratuito 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236).

DERECHOS DE PRIVACIDAD. Excepto como se describe en este documento, los REP no pueden divulgar su información de Cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas para proporcionar el servicio, términos y condiciones del contrato individual, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de reportes del consumidor, agencias de cumplimiento de la ley o su TDSP. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del uso histórico cuando un Cliente actual o solicitante de la vivienda así lo solicite o autorice.