

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document summarizes Your Rights as a Customer ("YRAC"). The YRAC is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT") that apply to all retail electric providers ("REPs").

You may view these rules at: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Value Based Brands d/b/a ("Express Energy") contact information, as well as contact information for the PUCT and your transmission and distribution utility ("TDU"), is located at the end of this document.

Obtaining Service

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

Billing Issues

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

Your REP cannot seek to disconnect your electric service for nonpayment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unauthorized charges, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will stop charging you for the unauthorized product or service, remove the unauthorized charges from your bill or prepaid account, and refund or credit all money you have paid for the charges within 45 days. If charges are not refunded or credited within 3 billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the

amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited. You may request all billing records or, if applicable, summary of usage and payment records related to the unauthorized charges that are under the REP's control within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill or prepaid account. Your REP will not re-bill or re-charge you for any charges determined to be unauthorized.

If you are on an electric service product other than a prepaid electric service product and are unable to pay your bill on time, you may have the right to a short-term payment arrangement or a deferred payment plan – If you cannot pay your bill, please call your REP immediately. Your REP may offer you a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. In addition, you may qualify for a "deferred payment plan". A deferred payment plan allows a customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. The REP may require an initial payment to initiate the plan. All REPs must offer customers deferred payment plans upon request for bills that become due during an extreme weather emergency, during a state of disaster declared by the governor to customers in the area covered by the declaration, and to customers who have been under-billed in the amount of \$50 or more with limited exceptions. Additionally, deferred payment plans shall be offered to certain residential customers for bills that become due during July, August, and September and if certain conditions apply, January and February.

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

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

If you are on an electric service product other than a prepaid electric service product you

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

If you are an economically disadvantaged residential customer, you may have the right to bill payment assistance or a discount – If a residential customer contacts their REP and indicates an inability to pay, the REP must inform the customer of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from the REP. An electric customer who receives food stamps, Medicaid, Temporary Assistance for Needy Families ("TANF"), or Supplemental Security Income ("SSI") from the Texas Health and Human Services Commission ("HHSC"); who is eligible for certain federal benefits available for veterans; or whose household income is not more than 150% of the federal poverty guidelines or 60% of the State median income may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs ("TDHCA"). In addition, you may qualify for additional discounts that Express Energy voluntarily offers to low-income customers. Please contact us at the contact information below if you believe you qualify for a discount. Please note, however, that not all federal, state or local agencies will provide aid to customers receiving electricity under a prepaid product.

Switch-Holds

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

Meter Reading and Testing

You have the right to find out if your meter is working properly – Please contact your REP for information about how to read your meter. You also have the right to request a meter test. Your REP may make this request to your TDU on your behalf. If a test is performed more than once in a four- year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. The TDU or REP will advise you of the test results.

Disconnection of Service

If you are on an electric service product other than a prepaid electric service product, in most circumstances, you have the right to receive 10-days notice before being disconnected – If you do not pay your electric bill by the due date, your REP may request that the TDU "disconnect" your electric service, after the expiration of a required 10-day notice period. The 10-day notice period begins once your REP issues you a written Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days or more from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected. Your REP may not disconnect your service before the first day after the disconnection date stated in the notice.

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

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

- failure to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection or comply with the terms of that arrangement or other payment agreement;
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- failure to pay a deposit required by the REP; or
- failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

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

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

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

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household or business;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay under-billed charges that occurred more than 6 months earlier (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUCT determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination; or
- failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the TDU is unable to read the meter due to circumstances beyond its control (not applicable to prepaid service).

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

- for non-payment during an extreme weather emergency;
- **for residential customers**, if the REP receives notification by the final due date stated on the disconnection notice that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment; or
- **for residential customers designated as Critical Care**, for non-payment, if you establish that disconnection of service will cause some person at the residence to become seriously ill or more seriously ill. Each time you seek to avoid disconnection for such reason, you shall accomplish each of the following: 1) have the ill person's attending physician contact the REP to confirm that the customer is a Critical Care Residential Customer, 2) have the ill person's attending physician submit a written statement to the REP confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer, and 3) enter into a deferred payment plan with the REP. This prohibition from disconnection for a Critical Care Residential Customer shall last for 63 days from the issuance of the bill for electric service (or a shorter period agreed upon by you, your secondary contact, or the attending physician and the REP).

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

Disputes With Your REP

You have the right to have your complaints taken seriously – Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receiving your complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review, if available. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT or the Office of the

Attorney General, Consumer Protection Division. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint. While an informal complaint involving a billing dispute is pending at the PUCT, your REP may not initiate collection activities or disconnection activities or report the delinquency to a consumer-reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Specialized Customer Services

You have the right to receive certain information in English, Spanish, or the language in which you were initially solicited – You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were initially solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, Prepaid Disclosure Statement (if you are on a prepaid electric service product), bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this YRAC and disconnection notices in English and Spanish, or English and your designated language, if you have designated a language other than Spanish and were originally solicited in that language.

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

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

If you qualify as a Chronic Condition or Critical Care Residential Customer, you may have the right to qualify for special protections – A Chronic Condition Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing at the home who has been diagnosed by a physician as having a serious

medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition. If the serious medical condition is diagnosed or re-diagnosed by a physician as a life-long condition, the designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides at the home. Otherwise, the designation or re-designation is effective for 90 days.

A Critical Care Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing at the home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. This designation or re-designation is effective for two years. Qualification as a Chronic Condition or Critical Care Residential Customer does not relieve the customer of the obligation to pay the REP or the TDU for services rendered. However, a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer who needs payment assistance is encouraged to contact their REP immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by the REP.

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

Other Protections

You have the right to register for the "Do Not Call List" – The PUCT maintains a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Call toll-free **1-888-309-0600** or visit **www.Texas-NoCall.com** or the PUCT website at **www.puc.texas.gov** to subscribe to the Do Not Call List.

You have the right to have your personal information kept private – Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms

and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as allowed by PUCT rule, including release to the PUCT, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies, or your TDU. A REP may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise. Industrial and commercial customers may contact their REP or TDU and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

Outage Information and TDU load shedding procedures

You have the right to information on how to report an outage and how emergency outages (load shedding) are implemented – Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies and the website for TDU procedures for implementing emergency load shedding procedures at ERCOT's direction. These numbers and websites are:

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

ONCOR Electric Delivery

1-888-313-4747

www.MyExpressEnergy.com/ncor-loadshed

CenterPoint Energy

1-800-332-7143 or 713-207-2222

www.MyExpressEnergy.com/centerpoint-loadshed

Texas-New Mexico Power

1-888-866-7456

www.MyExpressEnergy.com/tnmp-loadshed

AEP

1-866-223-8508

www.MyExpressEnergy.com/aep-loadshed

Lubbock Power & Light

1-806-775-2509

www.MyExpressEnergy.com/lubbock-loadshed

REP Contact Information –

You can reach us at the contact information noted below.

Express Energy Company

PO BOX 660361

Dallas, TX 75266-0361

Internet Web Address:

www.MyExpressEnergy.com

E-mail Address:

service@MyExpressEnergy.com

Express Energy Customer Service

Toll-Free: 1-844-361-2080

(Mon – Fri. 9am - 6pm CST)

Fax: 1-866-346-1812

Internet Web Address:

www.myexpressenergy.com

E-Mail Address:

service@myexpressenergy.com

Public Utility Commission of Texas –

You can reach the PUCT at the contact information noted below.

Consumer Protection Division

P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

Direct: 1-512-936-7120

Toll Free: 1-888-782-8477

Fax: 1-512-936-7003

Hearing & Speech Impaired (TTY):

1-800-735-2988

Internet Web Address:

<http://www.puc.state.tx.us>

E-mail Address: customer@puc.state.tx.us

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus Derechos como Cliente (YRAC). El documento YRAC se basa en las normas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) que se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REP).

Usted puede acceder a estas normas en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/-subrules/electric/Electric.aspx>

La información de contacto de Value Based Brands d/b/a Express Energy, así como la información de contacto de la PUCT y su Compañía de Transmisión y Distribución de Electricidad (TDU), se encuentra al final de este documento.

Cómo obtener servicio

Usted tiene el derecho de elegir su REP – Un proveedor minorista de electricidad (REP) debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que han cambiado su servicio eléctrico sin su autorización, lo cual se denomina “slamming”, debe comunicarse con su REP elegido y solicitar asistencia. El REP afectado, la TDU correspondiente y el agente de registro trabajarán de manera conjunta para que usted tenga nuevamente la REP de su elección de conformidad con el proceso de mercado aprobado por la PUCT y para asegurarse de que usted no pague más de lo que debería haber pagado si no lo hubiesen cambiado de compañía sin su autorización.

Problemas de facturación

Usted tiene el derecho de disputar cargos no autorizados – Antes de que cualquier cargo por un nuevo producto o servicio se incluya en su factura de electricidad o se deduzca del saldo de su cuenta prepagada, su REP debe informarle acerca de dicho producto o servicio, de todos los

cargos asociados y de cómo dichos cargos aparecerán en su factura de electricidad o se cobrarán con cargo al saldo de su cuenta prepagada. Además, deberá obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados o que el saldo de su cuenta prepagada refleja cargos no autorizados, lo que se denomina “cramming”, puede comunicarse con su REP para disputar estos cargos y presentar una queja ante la PUCT.

Su REP no puede desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado o presentar un informe crediticio desfavorable en su contra por cargos no autorizados cuestionados, a menos que la disputa se resuelva finalmente en su contra. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, su REP dejará de cobrarle el producto o servicio no autorizado, eliminará los cargos no autorizados de su factura o cuenta prepagada y reembolsará o acreditará todo el dinero que usted haya pagado por los cargos dentro de los siguientes 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los siguientes tres (3) ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de todo cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o acreditado. Usted puede solicitar todos los registros de facturación o, si corresponde, un resumen de los consumos y pagos relacionados con los cargos no autorizados bajo el control del REP, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que el cargo no autorizado se elimina de su factura o cuenta prepagada. Su REP no volverá a facturarle ni a cobrarle ningún cargo que se determine como no autorizado.

Si tiene un producto de servicio eléctrico que no es un producto de servicio eléctrico prepagado y no puede pagar su factura a tiempo, posiblemente tenga derecho a un acuerdo de pagos a corto plazo o a un plan de pagos diferidos – Si no puede pagar su factura, llame de inmediato a su REP. Su REP puede ofrecerle un acuerdo de pagos a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la siguiente factura. Además, es posible que usted cumpla los requisitos para acceder a un “plan de pagos diferidos”. Ese tipo de plan permite al cliente pagar una factura pendiente en cuotas más con posterioridad a la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Para iniciar el plan, el REP puede requerir un pago inicial. Todos los REP deben ofrecer a sus clientes planes de pagos diferidos cuando así lo soliciten para las facturas que vencen durante una emergencia climática extrema, durante un estado de desastre declarado por el gobernador

a los clientes en el área cubierta por la declaración y a los clientes a los que se les haya facturado de menos en \$50 o más, con excepciones limitadas. Además, se ofrecerán planes de pagos diferidos a ciertos clientes residenciales para las facturas que vencen durante los meses de julio, agosto y septiembre y, en caso de aplicarse ciertas condiciones, durante los meses de enero y febrero.

Si usted tiene un producto de servicio eléctrico prepagado, su REP deberá ofrecerle un plan de pagos diferidos si usted lo solicita y el saldo de su cuenta prepagada refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia climática extrema, si le facturaron \$50 o más por otros motivos que no constituyan un robo del servicio, o si se encuentra en un área que ha sido declarada en estado de desastre en la cual la PUCT ha ordenado que se ofrezcan planes de pagos diferidos.

Todo plan de pagos diferidos puede incluir una multa del 5% por pago atrasado. Mientras se encuentre en un plan de pagos diferidos, su REP puede aplicar a su cuenta un bloqueo de cambio. Además, si usted no cumple los términos del plan de pago diferido, su REP puede desconectarle el servicio, como se explica más adelante. Para obtener más detalles sobre los planes de pagos diferidos, consulte su Acuerdo de Términos de Servicio o comuníquese con su REP.

Si usted tiene un producto de servicio eléctrico que no sea un producto de servicio eléctrico prepagado, es posible que tenga derecho a recibir un plan de pagos nivelados o promediados – Los REP están obligados a ofrecer planes de pagos nivelados o promediados a los clientes que actualmente no les adeuden pagos. Además, se ofrecerán planes de pagos nivelados o promediados a determinados clientes residenciales para las facturas que vencen durante los meses de julio, agosto y septiembre y, en caso de aplicarse ciertas condiciones, durante los meses de enero y febrero. Si usted se atrasa en el pago una vez que se ha establecido el plan de pagos nivelados o promediados, su REP puede aplicarle un bloqueo de cambio a su cuenta. Además, si no cumple los términos del plan de pagos nivelados o promediados, su REP puede desconectarle el servicio, como se explica más adelante. Para obtener más detalles sobre los planes de pagos nivelados o promediados, consulte su Acuerdo de Términos de Servicio o comuníquese con su REP.

Si usted es un cliente residencial con desventajas económicas, es posible que tenga derecho a recibir asistencia para el

pago de sus facturas. – Si un cliente residencial se comunica con su REP y le informa que no puede pagar, el proveedor debe informarle al cliente todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que se ofrecen o están disponibles a través del REP. Si un cliente de servicio eléctrico recibe cupones de alimentos, Medicaid, asistencia temporal para familias necesitadas (TANF) o ingresos de seguro suplementarios (SSI) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas, es elegible para ciertos beneficios federales disponibles para veteranos, o tiene ingresos familiares que no superan el 150% de las pautas federales de pobreza o el 60% de los ingresos medios del Estado, puede calificar para recibir asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Además, puede calificar para descuentos adicionales que Express Energy ofrece voluntariamente a clientes de bajos ingresos. Si usted cree que puede calificar para un descuento, comuníquese con nosotros utilizando la información de contacto incluida más adelante. Sin embargo, tenga en cuenta que no todas las agencias federales, estatales o locales brindarán ayuda a los clientes que reciben electricidad con un producto prepagado.

Bloqueos de cambio

Si usted participa en ciertos acuerdos de pagos o si existe evidencia de que su medidor ha sido manipulado indebidamente, su REP puede aplicar un bloqueo de cambio a su cuenta – Un bloqueo de cambio significa que usted no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que no haya cumplido los términos de su acuerdo de pago o, en casos de manipulación del medidor, haya pagado todos los cargos aplicables y la facturación retroactiva. Mientras el bloqueo de cambio esté activo, si el servicio se desconecta por falta de pago, deberá hacer un pago a Express Energy para que vuelvan a conectarle la electricidad.

Lectura y prueba de medidores

Usted tiene derecho a saber si su medidor funciona correctamente – Comuníquese con su REP para obtener información sobre cómo leer su medidor. También tiene derecho a solicitar una prueba del medidor. Su REP puede presentar por usted esta solicitud ante su TDU. Si se lleva a cabo una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por las pruebas adicionales del medidor a la tarifa aprobada por su TDU. La TDU o el REP le informarán sobre los resultados de la prueba.

Desconexión del servicio

Si usted tiene un producto de servicio eléctrico que no es prepagado, por lo general tendrá derecho a recibir un aviso con 10 días de anticipación respecto a la desconexión de su servicio – Si usted no paga su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento, su REP puede solicitar que la TDU “desconecte” su servicio eléctrico luego del vencimiento del período de aviso de 10 días requerido. El período de aviso de 10 días comienza una vez que su REP emite un Aviso de Desconexión por escrito. Este aviso deberá enviarse por correo de manera separada (o debe entregarse personalmente) no antes del primer día siguiente a la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser de al menos 10 días a partir de la fecha en que se emite el aviso y no puede corresponder a un día festivo o un fin de semana (ni al día anterior) a menos que el personal del REP esté disponible para recibir pagos y el servicio pueda reconectarse. Su REP no puede desconectar su servicio antes del primer día posterior a la fecha de desconexión indicada en el aviso.

Un hogar que tenga un residente designado como cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica recibirá un aviso de desconexión por escrito a más tardar 21 días antes de la fecha en que se desconectará el servicio. Dicho aviso se enviará tanto a la persona designada como a su contacto secundario. (Para obtener más detalles sobre los requisitos para una designación, consulte la sección Servicios Especializados de Atención al Cliente).

Además de desconectar el servicio por falta de pago de su factura de electricidad, su REP puede autorizar la desconexión por cualquiera de las razones que se indican a continuación:

- incumplimiento de un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión o de los términos de dicho acuerdo u otro acuerdo de pago;
- usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros clientes o la operación de equipos no convencionales;
- incumplimiento de pago de un depósito requerido por el REP; o bien
- incumplimiento del pago del monto garantizado por el garante cuando el REP cuenta con un acuerdo por escrito firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Si usted tiene un producto de servicio eléctrico prepagado, recibirá una advertencia de saldo insuficiente en la cuenta al menos 1 día antes y no más de 7 días antes de que se estime que el saldo actual de su cuenta es inferior al saldo de desconexión, y

su cuenta quede sujeta a desconexión. Además, su REP no puede iniciar una desconexión porque usted no haya podido mantener su saldo actual por arriba del saldo de desconexión durante un fin de semana, durante cualquier período en el cual los métodos de pago que haya especificado no están disponibles o en que nuestro Centro de Servicio al Cliente no esté funcionando, o durante una emergencia climática extrema. Su REP tampoco podrá iniciar la desconexión del servicio si usted ha recibido una oferta de una agencia de asistencia de energía para llevar su saldo actual por arriba del saldo de desconexión.

Además de la desconexión por no mantener su saldo actual por arriba del saldo de desconexión, si usted tiene un producto de servicio eléctrico prepagado, su REP, luego de enviar el aviso correspondiente, puede autorizar la desconexión si usted no cumple los términos de su plan de pagos diferidos.

Sin embargo, en algunos casos, su REP no está obligado a enviarle un aviso antes de la desconexión – En determinadas circunstancias, tales como la existencia de una condición peligrosa, robo del servicio, servicio no autorizado o alteración del equipo, la PUCT permite a su REP autorizar a su TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso.

Su REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por ninguno de los siguientes motivos:

- falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la propiedad, si dicho ocupante no pertenece al mismo hogar o negocio;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago de cargos no facturados, ocurridos más de 6 meses antes (excepto en caso de robo del servicio);
- falta de pago de los cargos cuestionados hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de dicha determinación; o bien
- falta de pago de una factura estimada, a menos que tal factura forme parte de un programa de lectura de medidores preaprobado o si la TDU no puede leer el medidor por causas ajenas a su voluntad (no se aplica a los servicios prepagados).

Además, su REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por ninguno de los siguientes motivos:

- por falta de pago durante una emergencia climática extrema;

• **para clientes residenciales**, si el REP recibe una notificación antes de la fecha de vencimiento final indicada en el aviso de desconexión de que un proveedor de asistencia energética acreditará un pago suficiente a su cuenta, y usted ha pagado o convenido acuerdos de pagos para pagar toda deuda pendiente que no esté cubierta por el pago del proveedor de asistencia energética; o bien

• **para clientes residenciales designados “bajo cuidados críticos”**, por falta de pago, si usted establece que la desconexión del servicio hará que alguna persona en su domicilio se enferme gravemente o agrave su enfermedad. Cada vez que procure evitar una desconexión por tal motivo, deberán cumplirse los siguientes requisitos: 1) el médico tratante de la persona enferma deberá comunicarse con el REP para confirmar que se trata de un cliente residencial bajo cuidados críticos, 2) el médico tratante de la persona enferma deberá enviar una declaración escrita al REP en la que confirma que dicho cliente es un cliente residencial bajo cuidados críticos, y 3) usted deberá acordar un plan de pagos diferidos con su REP. Esta prohibición de desconexión para un cliente residencial de cuidados críticos tendrá una duración de 63 días a partir de la emisión de la factura del servicio eléctrico (o un período más corto acordado por usted, su contacto secundario o el médico tratante y el REP).

Si su servicio ha sido desconectado, podría tener derecho a restablecerlo –Si su REP ha desconectado su servicio por falta de pago, una vez que usted haya corregido satisfactoriamente los motivos de la desconexión, su REP notificará a su TDU que restablezca su servicio eléctrico. Si tiene un producto de servicio eléctrico prepago, enviaremos una orden de reconexión a su TDU una vez que usted haya restablecido su saldo actual a un nivel igual o superior al saldo de conexión, lo que requerirá pagar cualquier saldo negativo y todos los cargos aplicables de la TDU. Si su servicio fuera desconectado debido a condiciones peligrosas, se restablecerá una vez que usted demuestre a su REP que la condición peligrosa ha sido corregida.

Desacuerdos con su REP

Usted tiene derecho a que sus quejas se consideren seriamente – Si usted tiene comentarios específicos, preguntas o quejas, comuníquese con su REP. Al recibir su queja, su REP deberá investigar y notificarle los resultados dentro de los siguientes 21 días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si estuviese disponible. Su REP deberá informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles posteriores

a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o la revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. En su queja, incluya su nombre y su número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desea. Mientras una queja informal relacionada con una disputa de facturación esté pendiente de resolución en la PUCT, su REP no podrá iniciar actividades de cobro o desconexión ni reportar su morosidad a ninguna agencia de información sobre consumidores con respecto a la parte cuestionada de la factura. Sin embargo, después del aviso correspondiente, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte no cuestionada de la factura.

Servicios Especializados de Atención al Cliente

Usted tiene derecho a recibir cierta información en inglés, español o en el idioma en el que inicialmente se le ofreció el servicio – Usted puede solicitar recibir información de su REP en español o en el idioma en el que inicialmente se le ofreció el servicio. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Información sobre la Electricidad, la Declaración de Divulgación de Prepago (si tiene un producto de servicio eléctrico prepago), facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente. Usted recibirá este documento (YRAC) y los avisos de desconexión en inglés y español, o en inglés y el idioma que usted indique, si fuese diferente del español y originalmente el servicio se le ofreció en ese idioma.

Cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica – Usted tiene derecho a solicitar la designación como cliente residencial bajo cuidado crítico o cliente residencial con una condición médica crónica. Comuníquese con su REP actual para recibir una copia del formulario estandarizado y solicitar su designación como cliente residencial con una condición médica crónica o bajo cuidado crítico. Su TDU local procesará su solicitud y determinará su elegibilidad. Su TDU también le enviará un formulario de renovación antes del vencimiento de su designación.

La calificación como cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica no exime al cliente de la obligación de pagar a su REP o a su TDU los servicios prestados. Sin embargo, se recomienda al cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica que necesita

asistencia con el pago de su factura que se comunique con su REP en relación con posibles opciones de pagos diferidos u otra asistencia que pueda ofrecerle.

Si califica como cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica, usted puede tener derecho a calificar para protecciones especiales – Un cliente residencial con una condición médica crónica es aquel que tiene una persona que reside permanentemente en el hogar a quien un médico le ha diagnosticado una afección médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el deterioro de una función vital a través de un deterioro significativo o agravamiento de la condición médica de dicha persona. Si un médico diagnostica inicialmente o reiteradamente la afección médica grave como una afección de por vida, la designación será efectiva durante un año o hasta que la persona con la afección médica ya no resida en el hogar, si esto ocurre antes. De lo contrario, la designación o redesignación estará vigente por 90 días.

Un cliente residencial bajo cuidado crítico es aquel que tiene una persona que reside permanentemente en el hogar y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico de energía eléctrica para sustentar su vida. Esta designación o redesignación estará vigente por dos años. Calificar como cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica no lo releva de la obligación de pago al REP o al TDU por los servicios recibidos. Sin embargo, si un cliente residencial bajo cuidado crítico o con una condición médica crónica necesita ayuda con el pago es aconsejable que se contacte con su REP inmediatamente sobre posibles opciones de planes de pago diferidos u otra asistencia que pueda ser ofrecida por el REP.

Si usted tiene un producto de servicio eléctrico prepago, su REP no puede ofrecérselo, haya o no haya sido informado que cumple los criterios de la TDU de cliente residencial bajo cuidados críticos o con una condición médica crónica. La calificación de cliente residencial con una condición médica crónica o bajo cuidado crítico por parte de su TDU no le exime de la obligación de pagarnos a nosotros o a la TDU los servicios prestados, pero colaboraremos con usted para hacer la transición a otra cuenta no prepagada o a un REP, de una manera que evite la interrupción del servicio.

Otras protecciones

Usted tiene derecho a registrarse en la “Lista de no llamar” – La PUCT mantiene una “Lista

de no llamar” con aquellos clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing del servicio eléctrico. Para inscribirse en la lista, llame sin cargo al **1-888-309-0600**, o visite **www.TexasNoCall.com** o el sitio web de la PUCT, **www.puc.texas.gov**.

Usted tiene derecho a que se mantenga la privacidad de su información personal – Excepto como se describe a continuación, los REP no pueden divulgar su información patrimonial de 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 de uso previstos, tipos de instalaciones utilizadas para brindar el servicio, términos y condiciones de contratos individuales, precios, cargos actuales y registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias, tal como lo establece la reglamentación de la PUCT. Esto incluye la divulgación a la PUCT, agentes de su REP, agencias de información sobre consumidores, agencias de cumplimiento de la ley y su TDU. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicho tercero, pero una vez que usted haya tenido la oportunidad de no autorizar la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación de consumos históricos previos pedidos y autorizados por un cliente actual o un solicitante de servicio para una dirección. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con su REP o TDU y señalar que su consumo histórico anterior es crucial a los fines de la competencia, a fin de evitar la divulgación de esta información.

Información sobre cortes de energía y cortes para aliviar la carga en caso de emergencia

Usted tiene derecho a recibir información sobre cómo informar un corte de energía y sobre cómo se implementan cortes de emergencia (para aliviar la carga) – Su REP es responsable de proporcionarle un número de teléfono que usted pueda utilizar para informar cortes de energía u otras emergencias y el sitio de web que explica los procedimientos que haría su compañía de transmisión sobre cortes de energía en caso de emergencia dirigidos por ERCOT. Estos números y sitios se indican a continuación:

Cortes de energía y emergencias – Clientes residenciales y pequeñas empresas (24 horas al día/7 días a la semana)

ONCOR Electric Delivery

1-888-313-4747

www.MyExpressEnergy.com/oncor-loadshed

CenterPoint Energy

1-800-332-7143 or 713-207-2222

www.MyExpressEnergy.com/centerpoint-loadshed

Texas-New Mexico Power

1-888-866-7456

www.MyExpressEnergy.com/tnmp-loadshed

AEP

1-866-223-8508

www.MyExpressEnergy.com/aep-loadshed

Lubbock Power & Light

1-806-775-2509

www.MyExpressEnergy.com/lubbock-loadshed

Información de contacto del REP –

Puede comunicarse con nosotros a la información de contacto establecida debajo.

Express Energy Company

PO BOX 660361

Dallas, TX 75266-0361

Sitio web:

<https://www.MyExpressEnergy.com>

Correo electrónico:

service@MyExpressEnergy.com

Servicio al Cliente de My Express Energy

Llamadas sin cargo: 1-844-361-2080, de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.

Fax: 1-866-346-1812

Sitio web:

www.MyExpressEnergy.com

Correo electrónico:

service@MyExpressEnergy.com

Comisión de Servicios Públicos de Texas –

Puede comunicarse con la PUCT a la información de contacto establecida debajo.

División Protección del consumidor

P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

Directo: 1-512-936-7120;

Llamadas sin cargo: 1-888-782-8477

Fax: 1-512-936-7003

Para discapacidad auditiva o de habla (TTY):

1-800-735-2988

Sitio web: www.puc.texas.gov

Correo electrónico: customer@puc.texas.gov