

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

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 residential and business customers served by OnPAC Energy ("OnPAC"), a Retail Electric Provider (REP), unless otherwise noted or waived by the customer as allowed under PUCT rules. You may view the PUCT's rules at www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx and PUCT contact information is provided below.

OnPAC Contact information:

Phone: (866) 696-6722	Web: www.onpac.com
Fax: (877) 626-8438	Email: info@onpac.com
Hours: Monday – Friday 9:00 AM – 5:00 PM	Address: PO Box 831787 Richardson, TX 75083-1787

Outage Information (24 Hours a Day/7 Days a Week):

Centerpoint Energy Service Area:	(800) 332-7143
Oncor Electric Delivery Service Area:	(888) 313-4747
AEP Texas North & AEP Texas Central:	(866) 223-8508
Texas-New Mexico Power Service Area:	(888) 866-7456

Hearing and Speech Impaired (TTY):

Direct:	(512) 936-7136
Toll Free:	(800) 735-2989 or (800) 735-2988

Texas Public Utility Commission - Customer Protection Division:

Direct:	(512) 936-7120
Toll Free:	(888) 782-8477
Fax:	(512) 936-7003
Web:	www.puc.texas.gov
Email:	customer@puc.state.tx.us
Address:	PO Box 13326 Austin, TX 78711-3326

Obtaining and Canceling Service

Discounts for Low-Income Customers: A customer who receives food stamps, TANF, Medicaid, SSI or QMB from the Texas Department of Human Services (TDHS) may automatically qualify for a discount of at least 10% on electric service through the LITE-UP Texas program. Customers who do not receive these benefits, but whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may apply for the discount. Contact LITE-UP Texas toll-free at (866) 4-LITE-UP or (866) 454-8387.

Deposits: A customer may not be required to pay a deposit if the customer possesses a satisfactory credit rating obtained through a consumer reporting agency, as defined by the Federal Trade Commission. Customers qualified for the LITE-UP Texas program are eligible to pay any deposit requested by a REP that exceeds \$50 in 2 equal installments. The first installment shall be due no earlier than 10 days and the second installment no earlier than 40 days after the issuance of written notification. A customer also may not be required to pay a deposit if the customer is medically indigent. In order to be considered medically indigent, the customer's household income must be at or below 150% of the poverty guidelines, as certified by a governmental entity or government-funded energy assistance program provider; and the customer or customer's spouse must be certified by the person's attending physician, nurse practitioner, registered nurse, state-licensed social worker, state-licensed physical or occupational therapist, or employee of an agency certified to provide home health services as set forth in §25.478(a)(3)(E)(www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaw/

subrules/electric/25.478/25.478.pdf). Please call your REP if you believe you are eligible. Eligibility for medically indigent status must be established annually.

A customer may not be required to pay a deposit if (i) the customer is determined to be a victim of family violence as defined in the Texas Family Code§71.004(www.statutes.legis.state.tx.us/docs/FA/html/FA.7.htm) (ii) the customer is 65 years of age or older and the customer is not currently delinquent in payment of any electric service account. Please call your REP if you may be eligible.

Your REP may not use a credit score, a credit history, or utility payment data as the basis for determining the price for electric service for a product with a contract term of 12 months or less for an existing residential customer or in response to a customer's request to become a residential customer.

Rescission/Cancellation of Service: If you switch REPs and do not change your service location, you may rescind your contract with OnPAC without penalty within 3 federal business days after you receive your Terms of Service. For details on how to rescind or cancel your service, see your Terms of Service. This does not apply when a REP drops a customer to the POLR. You may also terminate your agreement with a REP without penalty if you move and provide evidence of move with your forwarding address; or a REP notifies you of a material change in the terms and conditions of service as stipulated in the Terms of Service or if market conditions change and the Terms of Service document allows a REP to terminate service without penalty in response to changing market conditions. Notice is not required for changes that benefit a customer (i.e. price decreases) or changes that are mandated by a regulatory agency.

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 to OnPAC without your authorization, you should request OnPAC to provide you with a copy of your authorization and verification. OnPAC must submit this to you within 5 business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUCT at the address provided in this document. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, OnPAC must respond within 21 days of receipt of the complaint.

If OnPAC is serving your account without proper authorization, OnPAC 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. OnPAC shall, within five (5) days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. In addition, OnPAC is responsible for paying all charges associated with returning your service to your original REP. For periods that OnPAC served you that are not billed to you by your original REP, OnPAC may bill you, but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

Billing Issues

Unauthorized Charges or “Cramming”: Before any new charges are included on your bill, your REP must inform you of the product/service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your bill and obtain your consent for the product/service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP cannot seek to disconnect your service for nonpayment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is resolved against you. In the event your REP erroneously files an unfavorable credit report, your REP must correct the credit report without delay. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will discontinue providing the unauthorized service or product and cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund/credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within 3 billing cycles, interest shall be paid to you at a PUCT established rate on the amount of any unauthorized charge until it is refunded/credited. You may request all billing records under your REP’s control related to any unauthorized charges within 15 days after the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP cannot re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

Payment Arrangements: If you cannot pay your bill, call your REP immediately. Your REP may offer a short-term payment arrangement that allows you to pay after your due date, but before your next bill is due. A deferred payment plan allows a customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. A REP must offer you a deferred payment plan unless you have received more than 2 termination/disconnection notices during the past 12 months or you have received service from your REP for less than 3 months and do not have sufficient credit or payment history with another REP. Your REP must offer deferred payment plans to customers that were under-billed in the amount of \$50.00 or more, and, upon request, for bills that are due during an extreme weather emergency. A deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment but, the POLR may not charge a late fee. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, your REP may request disconnection of your electric service. For details on these programs, see your Terms of Service or contact your REP.

Financial and Energy Assistance: A REP must advise customers about payment assistance programs when customers express an inability to pay or need assistance with the bill payment. A REP must also offer level or average payment plans to customers who are not delinquent in payment. A customer who receives food stamps, TANF, Medicaid, AFDC, SSI or QMB from the Texas Department of Human Services (TDHS) or whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance. Contact your REP for information.

Meter Reading and Testing: You, or your REP at your request, may request one (1) meter test every four (4) years at no cost. If you request more than one (1) test every four (4) years, and the meter is functioning properly, then you may be charged for the additional meter test(s) at the rate approved for your Transmission and Distribution Service Provider (TDSP). The TDSP or your REP will advise you of the test results, the

test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. You may contact your REP for instructions on how to read the meter.

Disconnection of Electric Service

Disconnection of Service: Any REP having disconnect authority may have your service disconnected after proper notice for any of the reasons below:

- failure to pay your electric bill owed to OnPAC Energy or failure to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection or comply with the terms of a deferred payment agreement or other payment agreement;
- violation of REP’S terms and conditions on using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of nonstandard equipment, if a reasonable attempt has been made to notify the customer and the customer is provided with a reasonable opportunity to remedy the situation;
- failure to pay a deposit required by REP; or failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor’s service.

A REP may authorize the disconnection of electric service after proper notice (“Disconnection Notice”) and not before the first day after the disconnection date in the notice. This notice must be mailed separately no earlier than the first day after your bill is due. The disconnection date must be at least 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the REP’s personnel are available to take payments, make payment arrangements and request reconnection of service. Unless a dangerous condition exists or the customer requests disconnection, your TDSP may not disconnect electric service on a holiday or weekend or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the TDSP’s personnel are available to reconnect service on those days.

A REP cannot have your electric service disconnected by your TDSP 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;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay for 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 for more than 6 months or the result of faulty metering (except theft of service or meter tampering);
- failure to pay any disputed charges, except for the amount not under dispute, 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 plan or is based on an estimated meter read by the TDSP;
- failure to pay during an extreme weather emergency, and at your request your REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or failure to pay if you properly informed your REP, prior to the disconnection date, that you or another resident on the premises has a critical need for electric service as set forth pursuant to §25.483(www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf). To obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

your REP and have the ill-person's physician contact your REP and submit a written statement from a physician 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 sixty three (63) days and may be applied for again after the sixty three (63) days period has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

- if your REP receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account and, by the due date in the disconnection notice, you pay or make payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider. A REP may request disconnection of your electric service if the energy assistance agency's payment is not received by the date agreed upon by your REP and the energy assistance provider or if you fail to pay any portion of the bill not covered by the pledge.

The PUCT allows that under certain circumstances any REP may authorize your TDSP to disconnect your service without providing prior notice. These circumstances include:

- a known dangerous condition exists;
- unauthorized service;
- service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment;
- tampering with the equipment of the TDSP; or
- theft of service.

Restoration of Service: If your service has been disconnected for non-payment, your REP will upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection including payment of related fees, notify your TDSP to reconnect your service. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP that you have corrected the dangerous situation.

Reporting Outages: To report a service outage, contact your TDSP by calling the numbers provided in this document.

Contract Termination

Termination of Service: If your REP is not disconnecting service as explained above, and your payment is not received by the due date, your contract may be terminated. If you do not obtain service from another REP, you will be transferred to the Affiliated REP in your service area until such time that the PUCT determines otherwise. Your REP will mail you a separate "Termination Notice" no earlier than the first day after your bill is due. The termination date will not be less than 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday, weekend or any other day that your REP's personnel are not available to take payments. If payment is received, or satisfactory payment arrangements are made prior to the termination date, your REP will continue to serve you under the Terms and Conditions of service prior to issuance of the Termination Notice.

A REP cannot terminate your contract for any of the reasons listed below:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- 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 for more than 6 months or the result of faulty metering (except theft of service or meter tampering);
- 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 if the TDSP is unable to read the meter.
- if your REP receives notification by the termination date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account and, by the due date in the termination notice, you pay or make payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider. A REP may terminate your service if the energy assistance agency's payment is not received by the date agreed upon by your REP and the energy assistance provider or if you fail to pay any portion of the bill not covered by the pledge.

Availability of Provider of Last Resort: If you stop receiving service from your REP for any reason, you may obtain services from another REP or the POLR. If your REP terminates service for reasons other than non-payment (i.e., breach of REP's terms and Agreement), you will be transferred to the POLR, unless otherwise authorized by the commission. Information about the POLR and other REPs can be obtained from the PUCT or POLR.

Disputes With Your Provider

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, OnPAC 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 and 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 and the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities or disconnection activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill while the dispute is pending. However, after appropriate notice, your REP may send a disconnection notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Other Protections

Anti-Discrimination: A REP cannot deny service or require a prepayment or deposit for service based on a customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location of a customer in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services. A REP also cannot use a credit score, a credit history, or utility payment data as the basis for determining the price for electric service for a product with a contract term of 12 months or less.

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

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 (866) TXNOCAL or (866) 896-6225, or visit the PUCT website at www.puc.texas.gov/consumer/phone/ to subscribe.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were solicited. This includes Terms of Service, Electric Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. A REP must provide a termination or disconnection notice in both English and Spanish or English and the language in which you were solicited.

Privacy Rights: Except as described below, a REP may not disclose any confidential customer information without your consent, including: your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release to the PUCT, an agent of REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or TDSP. Under no circumstances shall a REP sell, make available for sale, or authorize the sale of any customer-specific information or data obtained. Your information will be shared with other retail REPs or aggregators only with your consent.

Special Services: Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and customers with disabilities. If you have a disability or require special assistance regarding your electric account such as a critical need for electric service to maintain life support systems, contact your REP about these special services.

Critical Care or Chronic Condition Residential Customers: You have the right to apply for Critical Care or Chronic Condition Residential Customer designation. If you have a person permanently residing in your premise diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life, you may apply for designation as a “Critical Care Residential Customer”. If you have a person permanently residing in your premise diagnosed by a physician with a serious medical condition requiring 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 person’s medical condition, you may apply for designation as a “Chronic Condition Residential Customer”. To be considered for such designation, your physician must submit a completed Critical Care Eligibility Determination Form by facsimile or other electronic means to the TDSP. The TDSP will notify you and your REP of the final status of your designation and will notify you when such designation will expire and whether you will receive a renewal notice. If you are not satisfied with the TDSP’s decision, you may appeal to your TDSP and file a complaint with PUCT. Qualification as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer does not relieve you of the obligation to pay your REP or the TDSP for services rendered. If you need assistance with paying your bill, contact your REP or TDSP immediately.

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume sus derechos como cliente, y es basado en las normas de protección al cliente adoptada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas reglas se aplican a todos los clientes residenciales atendidos por OnPAC ENERGY ("OnPAC"), un Proveedor Minorista de Electricidad (REP), a menos que indique lo contrario ó el cliente renuncie a ello según lo que se permite bajo las reglas de la PUCT. Usted puede ver las reglas de la PUCT en www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx y la información para contactar PUCT esta a continuación.

Información de Contacto OnPAC:

Teléfono: (866) 696-6722 **Web:** www.onpac.com
Fax: (877) 626 8438 **Correo Electrónico:** info@onpac.com
Horas: Lunes – Viernes **Dirección de Correo:** PO Box 831787
9:00 AM – 5:00 PM TCE **Richardson, TX 75083-1787**

Interrupción de la Información(24horas al día/7 días a la semana):

Centerpoint Energy Service Area: (800) 332-7143
Oncor Electric Deliver Service Area: (888) 313-4747
AEP Texas North & AEP Texas Central: (866) 223-8508
Texas-New Mexico Power Service Area: (888) 866-7456

Auditivos o del habla (TTY):

Teléfonos Directo: (512) 936-7136
Número Gratuito: (800) 735-2989 or (800) 735-2988

Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) - División de Protección al Cliente:

Teléfonos Directo: (512) 936-7120
Número Gratuito: (888) 782-8477
Fax: (512) 936-7003
Web: www.puc.texas.gov
Correo Electrónico: customer@puc.texas.gov
Dirección de Correo: PO Box 13326
Austin, TX 78711-3326

Obtención y Cancelación de Servicio

Descuentos para Clientes de Bajos Ingresos: Un cliente que recibe cupones para alimentos, TANF, Medicaid, SSI ó QMB del Departamento de Servicios Humanos (TDHS) automáticamente puede calificar para un descuento de al menos el diez por ciento (10%) en el servicio eléctrico a través del programa LITE-UP Texas. Clientes que no reciben éstos beneficios, pero cuyo ingreso familiar no es más que el 125% del nivel federal de pobreza pueden aplicar para el descuento. Contacte a LITE-UP Texas llamando gratis al (866) 4-LITE-UP o (866) 454-8387 para más información.

Depósitos: Un cliente no puede ser obligado a pagar un depósito si el cliente posee una calificación de crédito satisfactoria obtenida a travez de una agencia de informes de crédito del consumidor, según lo definido por la Comisión Federal de Comercio.

Clientes que califican para el programa LITE-UP Texas son elegibles para pagar cualquier depósito solicitado por un REP que supera \$50 dólares en dos cuotas iguales. La primera instalación se deberá pagar no antes de 10 días y la segunda no antes de 40 días después de la

emisión de la notificación por escrito. Un cliente no será obligado a pagar un depósito si el cliente es médicamente indigente. Con el fin de ser considerado médicamente indigente, los ingresos familiares deben ser igual o inferior al 150% del nivel de pobreza, según lo certificado por una entidad gubernamental ó un programa de asistencia de energía financiado por el gobierno; y el cliente ó el cónyuge del cliente debe ser certificado por su médico adscrito, enfermera practicante, enfermera registrada, trabajador social con licencia del estado, terapeuta físico ú ocupacional con licencia del estado, ó empleado de una agencia certificado para provéer servicios como se establece en §25.478 (a)(3)(E)(www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf). Por favor llame su REP si usted cree que es elegible. Elegibilidad para la condición de médico-indigente se debe establecer anualmente.

Un cliente no puede ser obligado a pagar un depósito si (i) el cliente es víctima de violencia familiar como se define en el Código Familiar de Texas §71.004(www.statutes.legis.state.tx.us/docs/FA/htm/FA.71.htm), (ii) el cliente tiene 65 años de edad o más y no está atrasado en el pago de cualquier cuenta de servicio eléctrico. Por favor llame su REP si usted puede ser elegible.

Su REP no puede utilizar una cuenta de crédito, historial de crédito, ó información de pago a servicios públicos como base para determinar el precio de servicio eléctrico para un contrato a plazo de 12 meses ó menos para un cliente residencial ya existente ó en respuesta de petición para llegar a ser un cliente residencial.

Rescisión/Cancelación de Servicio: Si cambia de REP y no cambia su lugar de servicio, puede rescindir su contrato con OnPAC sin penalización dentro de 3 días laborables después de recibir sus Términos de Servicio. Para más detalles sobre cómo rescindir ó cancelar su servicio, consulte los Términos de Servicio. Esto no se aplica cuando un REP deja caer un cliente a el proveedor de último recurso (POLR por sus siglas en inglés). Usted también puede terminar su contrato con un REP sin penalización si se muda y proporciona una nueva dirección; o un REP le avisa de un cambio material en los términos y condiciones del servicio conforme a lo estipulado en los Términos de Servicio ó si las condiciones de mercado cambian y el documento de los Términos de Servicio permite que un REP cancele el servicio sin penalización, en respuesta a condiciones cambiantes del mercado. No se requerirá notificación de los cambios que benefician al cliente (por ejemplo, disminución de precios) o cambios que tienen el mandato de una agencia reguladora.

Cambio No Autorizado de Proveedor de Servicios o "Slamming": Un REP debe obtener autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado a OnPAC sin su utorización, deberá solicitarle a OnPAC una copia de su autorización y verificación. OnPAC deberá presentarle esto en un plazo de 5 días hábiles después de su petición. Si usted no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) en la dirección proporcionada en este documento. Tras el recibo de una denuncia presentada ante la PUCT, OnPAC debe responder dentro de 21 días de recibir la queja.

Si OnPAC está sirviendo su cuenta sin la debida autorización, OnPAC

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy SUS DERECHOS COMO CLIENTE

debe trabajar con otros mercados para tomar todas las medidas necesarias para que regrese a su REP original tan pronto como sea posible. Su REP original tiene el derecho de cobrarle al precio indicado en sus términos de servicio, desde: i) la fecha en que regrese a su REP original, ó ii) cualquier fecha anterior elegida por su REP original para el cuál ese REP tenía autorización para servirle. OnPAC deberá, en el plazo de cinco días desde la fecha en que su servicio es regresado a su REP original, reembolsar todos los gastos pagados durante el periodo que el REP original le cobró. Además, OnPAC es responsable de pagar todos los gastos asociados con la devolución de su servicio a su REP original. Los periodos que OnPAC le sirvió y que le fueron facturados por su REP original, OnPAC puede cobrarle a usted, pero a una tarifa no superior a la le habría sido cobrado el REP original.

Problemas de Facturación

Cargos No Autorizados o "Cramming": Antes de que se incluyan cobros nuevos en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto/servicio, todos los cobros asociados, y cómo estos cobros aparecerán en su factura de electricidad y obtener su consentimiento para aceptar el producto/servicio. Si piensa que su factura de electricidad contiene cobros no autorizados, puede ponerse en contacto con su REP para discutir dichos cobros y puede presentar una queja ante la PUCT (información de contacto abajo). Su REP no terminará su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe crediticio desfavorable contra usted por cargos discutibles no pagados que sean supuestamente no autorizados, a menos que la decisión final de la disputa esté contra usted. En caso de que su REP presente un informe de crédito desfavorable, su REP debe corregir el informe de crédito sin demora. Si se determina que los cargos no son autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio ó producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura, y le reembolsará ó acreditará todo el dinero que usted haya pagado por cualquier cargo no autorizado dentro del lapso de 45 días. Si los cobros no son reembolsados ó acreditados dentro del lapso de 3 ciclos de facturación, se le pagarán intereses según una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad del cobro no autorizado hasta que sea reembolsado/acreditado. Usted puede solicitar todos los historiales de facturación bajo el control de su REP relacionado con cualquier cargo no autorizado dentro del lapso de 15 días laborables a contar desde la fecha de eliminación del cargo no autorizado de su factura. Su REP no puede volver a facturar ningún cargo determinado como no autorizado

Arreglos de Pago: Si no puede pagar su factura, por favor llame a su REP de inmediato. Su REP puede ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha en que se vence el pago pero antes de su siguiente factura. Además, puede calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido permite al cliente pagar una factura pendiente en plazos, pasando la fecha de vencimiento del pago de la próxima factura. Un REP debe ofrecerle un plan de pago diferido a menos que usted haya recibido más de 2 avisos de terminación/desconexión durante los últimos 12 meses ó si ha sido cliente por menos de 3 meses y no tiene un historial suficiente de crédito ó pago con otro REP. Su REP debe ofrecerle a los clientes planes de pagos diferidos por facturas pagaderas durante una emergencia severa por mal tiempo (a petición

del cliente) y a clientes que han sido facturados por la cantidad de \$50.00 ó más. El plan de pago diferido puede incluir una multa del 5% por pago atrasado; sin embargo el POLR no puede cobrar un cargo por atraso. Si usted no satisface los términos del arreglo de pago ó del plan de pago diferido, un REP puede desconectar su servicio. Para más detalles sobre éstos programas, consulte los Términos de Servicio ó póngase en contacto con su REP.

Asistencia Financiera y de Energía: Un REP debe ofrecer programas de asistencia de pago de sus facturas a clientes que indiquen que no pueden pagar ó necesitan asistencia para pagar la factura. Un REP también debe ofrecer planes de pago por nivel ó promedio para los clientes que no están atrasados en pago. Un cliente del servicio de electricidad que reciba estampillas para alimentos (food stamps), Medicaid, TANF o SSI del Texas Department of Human Services (TDHS) ó cuyos ingresos en el hogar no sean más del 125% del nivel federales de pobreza pueden calificar para recibir asistencia de energía. Contacte a su REP para obtener información.

Lectura y Prueba del Medidor: Usted, o su REP a su solicitud, puede solicitar una prueba del medidor cada cuatro años, sin costo alguno. Si se hace una prueba más de una vez en un periodo de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, se le podrá cobrar por la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor según la tarifa aprobada por su Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", sigla en inglés). La TDSP ó su REP le avisarán sobre los resultados de la prueba, fecha de la prueba, persona que realizó la prueba y, si corresponde, la fecha de removimiento del medidor. Usted puede contactar a su REP para recibir instrucciones sobre cómo leer el medidor.

Desconexión del servicio electric

Desconexión del Servicio: Cualquier REP que tenga autoridad de desconexión puede desconectar su servicio después de la debida notificación por cualquiera de las razones a continuación:

- falta de pago su factura eléctrica debida a OnPAC Energy, ó por falta de hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión o incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago;
- violación de términos y condiciones de REP sobre el uso de servicios de manera que interfiere con el servicio de los demás ó las operaciones del equipo no estándar; si un intento razonable se ha hecho para notificar al cliente y el cliente es provisto con un plazo razonable para remediar la situación;
- falta de pago de un depósito requerido por REP ó falta de parte del fiador de pagar la cantidad garantizada cuando REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el fiador, que permite la desconexión del servicio del fiador.

Un REP podrá autorizar la desconexión del servicio después de la debida notificación ("Aviso de Desconexión") y no antes del primer día después de la fecha de desconexión en la notificación. Esta notificación debe ser enviada por separado no antes del primer día después del vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser de al menos 10 días de la fecha de emisión de la notificación y no puede caer en un día festivo ó fin de semana ó el día inmediatamente anterior a un día festivo ó fin de semana, a menos

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy SUS DERECHOS COMO CLIENTE

que el personal del REP estén disponibles para recibir los pagos, hacer arreglos de pago y solicitar la reconexión del servicio. A menos que exista una condición peligrosa ó el cliente solicite la desconexión, su TDSP no puede desconectar el servicio eléctrico en un día festivo ó fin de semana ó el día inmediatamente anterior a un día festivo ó fin de semana, a menos que el personal de la TDSP se encuentren disponibles para reconectar el servicio durante esos días.

Un REP no puede desconectar su servicio eléctrico a través de la TDSP por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de las premisas si dicho ocupante no es del mismo hogar;
- falta de pago de un cobro no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago de un servicio eléctrico de tipo ó clase diferente no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago bajo los cargos facturados que ocurrieron hace más de 6 meses ó el resultado de un medidor defectuoso (excepto el robo de servicio ó manipulación del medidor);
- falta de pago de cobros en disputa, excepto por la cantidad no bajo disputa, hasta que su REP ó la PUCT determine la exactitud de los cobros y que se le haya notificado sobre esta determinación;
- falta de pago de una factura aproximada que no sea una factura enviada de acuerdo con un plan aprobado de lectura del medidor a menos que la factura esté basada en una medición estimada del medidor realizada por la TDSP;
- falta de pago de durante cual una extrema emergencia por mal tiempo ocurra, y si se solicita, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas pagaderas durante la emergencia; falta de pago si usted informó debidamente a su REP, antes de la fecha de desconexión, que usted u otro residente en el lugar tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico como se establece en §25.483(g) and (h) (www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf). Para obtener esta exención, usted debe entrar en un plan de pago diferido con su REP y el médico de la persona enferma tiene que contactar su REP y presentar una declaración medica por escrito que atestigüe que la desconexión del servicio en esa residencia haría a la persona más gravemente enferma. Esta exención de desconexión debido a enfermedad ó incapacidad tiene que hacerse cada vez que el cliente busque el evitar la desconexión del servicio, y será válido por 63 días y podrá ser solicitada de nuevo cuando hayan pasado los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido.
- si su REP recibe notificación antes de la fecha final de vencimiento establecida en el aviso de desconexión que un proveedor de asistencia de energía enviará pago suficiente y ha pagado ó hecho arreglos para el pago de cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía. Un REP podrá solicitar la desconexión de su servicio eléctrico si el pago de la agencia de asistencia de energía no es recibido en la fecha acordada por el REP y el proveedor de la asistencia de energía, ó si usted no paga ninguna parte de la factura no cubiertos por la garantía.

La PUCT permite que bajo ciertas circunstancias cualquier REP

podrá autorizar la desconexión de su servicio de parte de la TDSP sin dar aviso previo. Estas circunstancias incluyen:

- conocimiento de una condición peligrosa existente;
- el servicio sin autorización;
- el servicio se vuelve a conectar sin autorización después de haber sido desconectado por falta de pago;
- manipulación de los equipos del TDSP; ó
- robo del servicio.

Restauración de Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, una vez que se hayan corregido satisfactoriamente las causas de la desconexión, incluyendo el pago de los honorarios, su REP notificará a su TDSP para reconectar el servicio. Si su servicio fué desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado de nuevo una vez que usted haya demostrado a su REP ó al POLR que ha corregido la situación peligrosa.

Cortes de Servicio Eléctrico: Para reportar un corte de servicio, contacte su TDSP llamando a los números que figuran en este document.

Terminación del Contrato

La terminación del servicio: Si su REP no está desconectando el servicio como se explicó anteriormente, y su pago no es recibido en la fecha de vencimiento, su contrato puede ser rescindido. Si usted no obtiene servicio de otro REP, se le transferirá al REP Afiliado en su área de servicio hasta el momento en que el PUCT determine lo contrario. Su REP le enviará por correo un Aviso de Terminación por separado no antes del primer día después del vencimiento de su factura. La fecha de terminación no será menos de 10 días a partir de la fecha de emisión de la notificación y no puede caer en un día festivo, fin de semana ó cualquier otro día en que el personal del REP no estén disponibles para recibir los pagos. Si se recibe el pago, ó si se hacen arreglos satisfactorios de pago antes de la fecha de terminación, su REP continuará sirviendole bajo los Términos y Condiciones de servicio antes de la emisión del Aviso de Terminación.

Un REP no puede rescindir el contrato por cualquiera de las siguientes razones:

- la falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de las premisas si dicho ocupante no es del mismo hogar;
- la falta de pago de un cobro no relacionado con el servicio eléctrico;
- la falta de pago de un servicio eléctrico de tipo o clase distintos no incluidos en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- la falta de pago de los cargos facturados de menos que ocurrieron por más de 6 meses (excepto el robo del servicio);
- la falta de pago de los cobros disputados hasta que su REP o la PUCT determine la exactitud de los cobros y que se le haya notificado sobre esta determinación;
- la falta de pago de una factura aproximada que no sea una factura enviada de acuerdo con un plan aprobado de lectura del medidor a menos que la factura esté basada en una medición estimada del medidor realizada por la TDSP.
- si su REP recibe notificación antes de la fecha final de

Pegasus Alliance Corporation dba OnPAC Energy SUS DERECHOS COMO CLIENTE

vencimiento establecida en el aviso de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía enviará pago suficiente y ha pagado o realizado arreglos para el pago de cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía. Un REP podrá solicitar la desconexión de su servicio eléctrico si el pago de la agencia de asistencia de energía no es recibido en la fecha acordada por su REP y el proveedor de la asistencia de energía, ó si usted no paga ninguna parte de la factura no cubiertos por la garantía.

Disponibilidad de Proveedores de Ultimo Recurso: Si usted deja de recibir el servicio de su REP por cualquier razón, usted puede obtener servicios de otro REP ó el POLR. Si su REP termina el servicio por razones distintas de falta de pago (es decir, incumplimiento de los términos y Acuerdo de REP), será trasladado al POLR, a menos que sea autorizado de otra manera por la comisión. Información sobre el POLR y otros REPs se puede obtener de la PUCT ó POLR.

Las Disputas con su Proveedor

Resolución de Quejas: Póngase en contacto con su REP si tiene comentarios, preguntas ó quejas específicas. Al recibir una queja, OnPAC investigará y le avisará de los resultados dentro de un lapso de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de un supervisor y su REP debe proporcionarle los resultados de la revisión dentro de 10 días laborables después de la fecha de solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación ó la revisión, puede presentar una queja ante la PUCT y la Oficina del Fiscal General, Defensa del Consumidor División. Para una queja relacionada con una factura disputada, su REP no puede iniciar una recaudación ni una terminación ó desconexión ni informar a una agencia de reporte de consumidores sobre la porción disputada de la factura, mientras la disputa siga pendiente. Sin embargo, después del aviso apropiado, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier porción no disputada de la factura.

Otras Protecciones

Contra-Discriminación: Un REP no puede negar el servicio ó exigir un pago por adelantado ó depósito por servicio con base en su raza, creencia, color, origen nacional, linaje, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, incapacidad, estado familiar, ubicación de un cliente en un área geográfica económicamente pobre ó calificación para servicios de ingresos bajos ó eficiencia energética. Un REP tampoco puede utilizar una cuenta de crédito, historial de crédito, ó información sobre pagos a servicios públicos como base para determinar el precio de servicio eléctrico para un contrato a plazo de 12 meses o menos.

Lista de No Llamar: El PUCT mantiene una "Lista de No Llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing por el servicio eléctrico. Llame gratis al (866) 896-6225 ó visite el sitio web de la PUCT en www.puc.texas.gov/consumer/phone para suscribirse.

Disponibilidad de Idiomas: Puede solicitar recibir información de su REP en español, ó en cualquier idioma en el cual se le hizo la solicitud inicial. Esto incluye Términos de Servicio (TOS), Etiqueta de Información sobre la Electricidad (EFL), facturas y avisos de

cuenta, información sobre los nuevos servicios de electricidad, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Un REP debe proporcionar un aviso de una terminación ó desconexión en inglés y español ó inglés y el idioma en el que fueron solicitados.

Derechos de Privacidad: Excepto según lo que se describe a continuación, un REP no puede revelar la información que tengan sobre usted como cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo ó clasificación de servicio, historial de uso de electricidad, uso previsto, tipos de instalaciones usados para proporcionar el servicio, términos y condiciones de contratos individuales, precio, cargos actuales ó historiales de facturación. Esta prohibición no se aplica a la revelación de su información bajo ciertas circunstancias requeridas por la ley, incluyendo la revelación a la PUCT, un agente de REP, agencias de reporte de consumidores, agencias de la ley o su TDSP. Bajo ninguna circunstancia, deberá el REP vender, poner a disposición para la venta, ó autorizar la venta de cualquier información específica del cliente y los datos obtenidos. Su información será compartida con otros minoristas REP ó agregadores sólo con su consentimiento.

Servicios Especiales: Su REP puede ofrecer servicios especiales para los clientes con dificultades auditivas y programas para clientes con incapacidades físicas. Si tiene una incapacidad física ó si requiere asistencia especial con su cuenta eléctrica, como una necesidad crítica de servicio de energía eléctrica para mantener los sistemas de soporte de vida, por favor póngase en contacto con su REP para preguntar acerca del proceso de calificación para cualquiera de estos servicios especiales.

Cuidado Crítico o Condición Crónica Residenciales Clientes: Usted tiene el derecho de solicitar Cuidados Críticos o Crónica Condición cliente residencial designación. Si usted tiene una persona quien vive permanentemente en su domicilio y que ha sido médicamente diagnosticada que su vida depende de equipos que funcionan con electricidad para mantener la vida, usted puede solicitar la designación como "Cliente Residencial Crítico/Critical Care Residential Customer". Si usted tiene una persona quien vive permanentemente en su domicilio y que ha sido diagnosticada por un médico con una condición médica de gravedad que requiera equipo médico eléctrico o que funcione con electricidad como calefacción o refrigeración para evitar empeoramiento funcional de vida de la persona, usted puede aplicar por la designación como "Cliente Residencial Crónica Condición/Chronic Condition Residential Customer". Para ser considerado de éste designio, su médico deberá proveer una Forma de Elegibilidad del Estado Crónico del paciente via fax u otro medio de comunicación al TDSP. El TDSP notificará a usted y a su REP (proveedor) del estado de la designación hazi como le notificará fecha de expiración y le mandará un aviso de renovación. Si usted no está de acuerdo con la decisión del TDSP, usted puede apelar a su TDSP y presentar una queja ante la PUCT. La calificación como "Condición Crítica o Condición Crónica del Cliente Residencial" no lo libera de la obligación de pagar a su REP o TDSP por servicios prestados. Comuníquese con su REP o TDSP inmediatamente si usted necesita ayuda con el pago de su bill.