

**Spark Energy, LLC**  
PUCT Certificate # 10046  
**YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER**

This document summarizes Your Rights as a Customer. It is based on Customer Protection Rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT), which apply to all retail electric providers (REPs), and the providers of last resort, unless otherwise noted. You may view the PUCT's complete set of substantive electric rules at: [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

**Reporting Outages:** You should report outages directly to the TDSP in your area:

CenterPoint Energy:	1-800-332-7143 or 713-207-2222
Oncor:	1-888-313-4747
Texas-New Mexico Power Company:	1-888-866-7456
AEP – Texas Central:	1-866-223-8508
AEP – Texas North:	1-866-223-8508

**Complaint Resolution:** Your REP should be contacted if you have questions, comments, or complaints. Your complaint will be promptly investigated and you will be advised of the results within 21 days. If you are not satisfied with the results of the investigation, you have the right to a supervisory review. The supervisory review decision will be communicated to you within 10 business days of your request. If you are not satisfied with the results of the initial investigation or the supervisory review, you may contact the PUCT and the Office of Attorney General, Consumer Protection Division at PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326; (512)936-7120 or Toll-Free 1(888)782-8477 | Fax (512)936-7003. E-mail address: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) / Website: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) TTY (512)936-7136 / Relay Texas Toll-Free 1(800)735-2989.

During the complaint process, your REP will not initiate collection activities, including termination, or report delinquencies to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. The customer must pay any undisputed portion of the bill and your REP can pursue termination for nonpayment after notice.

**Meter Testing:** You have the right to request a test of the accuracy of your meter at no charge provided that the meter has not been tested by the electric utility or by an authorized agency at the customer's request within a period of four years. If the meter has been tested per your requests more than once within a four year period and the test finds the meter to be working properly, a fee may be charged, which represents the cost of testing at a rate specified in the approved tariffs for your Transmission Distribution Service Provider (TDSP).

**Unauthorized Charges:** Your REP may not charge you for any product or service without your authorization. You must be informed of the product or service, including all associated charges prior to billing. If you feel that your bill includes unauthorized charges, you should contact your REP to dispute the charges. Your REP will not terminate your electric service for nonpayment of an unauthorized charge, or file an unfavorable credit report against you for not paying charges that you feel were unauthorized unless the dispute regarding the unauthorized charges is ultimately resolved against you.

In the event that your REP erroneously files an unfavorable credit report against you for not paying charges that you feel were unauthorized, your REP must correct the credit report without delay.

**Chronic Condition or Critical Care:** A Chronic Condition or Critical Care Residential Customer is a residential customer for whom an interruption or suspension of electric service creates a serious or life-threatening condition. You have the right to apply for designation as a Chronic Condition or Critical Care customer. To obtain this designation, you must receive approval from the TDSP. To apply, you must complete the PUCT standardized Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status and submit it to the TDSP.

**Special Services:** The PUCT offers services to allow comprehensive access to the telephone network by Texans who are deaf, deaf and blind, hard-of-hearing, or speech-disabled. TTY users may obtain access by dialing the Relay Texas number 711 or by dialing the Relay Texas TTY number, 1-800-RELAY TX (735-2989). There is no charge for using Relay Texas. However, you are responsible for paying for any long distance calls. This service is available for Texans 24 hours a day, 365 days a year.

**Language Requirements:** Your REP will provide the following information to an applicant or customer in English, Spanish, or the language used in the marketing of service, as designated by the applicant or customer.

- Terms of Service documents, Electricity Facts Label, customer bills, and customer bill notices.
- Information on the availability of new electric services, discount programs, and promotions.
- Access to customer service, including the restoration of electric service and response to billing inquiries.

**Unauthorized Change of Service Provider:** If you feel that your service was switched without your consent, you should contact your REP. You may request verification of your authorization to switch. In the event proper authorization was not obtained, as promptly as possible following receipt of notice by the REP, the registration agent will facilitate your prompt return to your original REP, or REP of choice in the case of a move-in. The affected REPs, the registration agent, and the TDSP shall take all actions necessary to return you to your original REP, or REP of choice in the case

of a move-in, as quickly as possible. The affected REPs, the registration agent, and the TDSP shall take all actions necessary to bill correctly all charges.

You may also file a complaint with the PUCT against your REP if you feel your service was switched without your authorization. Your REP will stop any collection activity related to the alleged unauthorized switch or move-in until the complaint has been resolved.

## **CUSTOMER PROTECTIONS**

**Failure to Pay:** For customers who do not pay their electric bill by the due date, their REP may request that the TDSP disconnect the electric service after the expiration of a required 10-day notice period.

### **Disconnection of Service – With Notice:**

Prior to disconnecting your service, your REP must provide you with a written Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available on those days to take payments or make payment arrangements and service can be reconnected. The PUC has provided that your REP may be allowed to authorize disconnection of your electric service for any of the reasons listed below:

- Failure to pay any outstanding bona fide debt for electric service owed to the REP or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on the disconnection notice.
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the REP;
- Violation of the REP's terms and conditions on using service in a manner that interferes with the service of others or the operation 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 as required by §25.478 of the Customer Protection Rules enacted by the PUCT (relating to Credit Requirements and Deposits); or
- Failure of the 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.

Disconnection is prohibited for the following reasons:

- Delinquency in payment for electric service by a previous occupant of the premises if the occupant is not of the same household
- Failure to pay for any charge that is not related to electric service.
- Failure to pay for a different type or class of electric service unless charges for such service were included on that account's bill at the time service was initiated.
- Failure to pay charges arising from an underbilling, except for charges related to theft of service.
- Failure to pay disputed charges until a determination as to the accuracy of the charges has been made by the REP.
- Failure to pay disputed charges while an informal complaint has been filed and is pending or a complaint that has been formally docketed with the PUCT is pending.
- Failure to pay charges arising from an underbilling due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with
- Failure to pay an estimated bill other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDSP.
- Your REP will not abandon you or a service area without advance written notice to you and the PUCT. In the event your REP terminates your service due to abandonment, your REP will not collect or attempt to collect penalties from you.
- Your REP will not terminate service for a billing period in which the provider receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service, provided that such pledge, letter of intent, purchase order, or other notification is received by the due date stated on the termination notice, and the customer, by the due date in the termination notice, either pays or makes payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider. If an energy assistance provider has requested historical usage data, your REP will extend the final due date on the termination notice, day for day, from the date the usage data was requested until it is provided.
- Your REP will allow at least 45 days for an energy assistance provider to honor a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification.

**Disconnection of Service – Without Notice:** Any REP or TDSP may at any time, authorize disconnection of a customer's electric service without prior notice for any of the following reasons:

- A known dangerous condition exists. Prior notice will be given if possible. Notice will be provided by phone or posted on the door of the residential unit as soon as practicable after service is disconnected. If service was disconnected because a dangerous condition existed, you must correct the situation to have your service reconnected. Once you notify your REP that corrective action has been taken, service can be reconnected.
- Service was connected by a person without authority and without an Agreement.
- Service is reconnected without authority after being disconnected for failure to pay.
- There is evidence of tampering with equipment of the transmission or Local Distribution Utility, municipally owned utility or electric cooperative.
- There is evidence of theft of service.

Disconnection is prohibited for the following reasons:

- For non-payment for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household
- For non-payment of any charge unrelated to electric service
- For non-payment of a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated
- For non-payment of under-billed charges that occurred more than 6 months prior to current billing (except in cases of theft of service or meter tampering)
- For non-payment of any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination
- For non-payment of an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the TDSP is unable to read the meter due to circumstances beyond its control.
- 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
- For non-payment during an extreme weather emergency, and upon request, the REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency.
- For non-payment, prior to the disconnection date stated on the notice, if you have established with the REP that you or another resident on the premises has a critical medical condition and will become seriously ill or more seriously ill if there is a disconnection of service. To obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP, have the ill person's attending physician contact the REP, and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection due to illness or disability shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

**Involuntary Suspension or Disconnection:** If service was disconnected because a dangerous situation existed, you must correct the situation to have your service reconnected. Once you notify your REP that corrective action has been taken, service can be reconnected. If your service was disconnected for nonpayment, you must correct the reasons for the disconnection. Once corrected, your TDSP will be notified to reconnect your service. Prior to disconnection, you will continue to receive service according to the Terms of Service that were in effect.

**Financial and Energy Assistance:** If you express an inability to pay your bill or you need assistance with your bill payment, you may contact the REP immediately and indicate an inability to pay, the REP will inform the customer of all applicable payment options and payment assistance programs that may be offered by or available from the REP. You should contact your REP for information.

**Payment Assistance:** Your REP will implement a bill payment assistance program that will solicit voluntary donations from customers through its retail electric bills. An assistance agency will be selected to disburse funds and the agency will not discriminate in the distribution of funds to customers based on race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability, familial status, location of customer in an economically distressed geographic area, or qualification for the low-income discount program or energy efficiency services.

**Do Not Call List:** Beginning January 1, 2002, customers may add their name, address, and telephone number to a state-sponsored electric no-call list that is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to the customer's choice of REPs. You may sign up at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com). For an application or to register by phone, call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225).

**Payment Arrangements:** If you cannot pay your bill, you should contact your REP immediately. You may be eligible for a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. You must fulfill your arrangement to avoid termination of service.

**Deferred Payment Plan:** A deferred payment plan allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of your next bill. A deferred payment plan may be established in person or by telephone, but all deferred payment plans shall be confirmed in writing.

- Your REP will offer a deferred payment plan to customers, upon request, for bills that become due during an extreme weather emergency.
- Your REP will offer a deferred payment plan to a customer who has been underbilled.
- For customers who have expressed an inability to pay, a REP shall offer a deferred payment plan upon request unless the customer (i) has been disconnected during the preceding 12 months, (ii) has submitted more than two payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available, or (iii) has received service from the REP for less than three months, and the customer lacks either (a) sufficient credit; or (b) a satisfactory history of payment for electric service from a previous REP (or its predecessor electric utility).
- Any deferred payment plans offered by a REP will not refuse a customer participation due to discriminatory factors.
- A deferred payment plan offered by a REP for customers who have expressed an inability to pay and have received a termination notice, may require an initial payment not to exceed 50% of the delinquent amount of the outstanding balance to initiate the agreement with the remainder to be paid in equal installments over at least the next five billing cycles, unless the customer requests a lesser number of installments.

**Privacy Rights:** Your REP will not release confidential information to any other person, including an affiliate of the REP, without obtaining your authorization. Under no circumstances will a REP sell, make available for sale, or authorize the sale of any customer-specific information. This exclusion will not apply to the release of such information by a REP to:

- The PUCT in pursuit of its regulatory oversight or the investigation and resolution of customer complaints.
- An agent, vendor, partner, or affiliate of the REP engaged to perform any services for or functions on behalf of the REP.
- A consumer reporting agency as defined by the Federal Trade Commission.
- An energy assistance agency to allow a customer to qualify for and obtain other financial assistance provided by the agency.
- Local, state, and federal law enforcement agencies.
- The TDSP within whose geographic service territory the customer is located.
- The Office of the Public Utility Counsel
- The release of a mass customer list; however, a customer will receive notice and be provided with the option of not being included on the list.
- The registration agent, another REP, a provider of last resort, or TDSP as necessary to complete a required market transaction, under terms approved by the PUCT.
- The registration agent or a TDSP in order to effectuate a customer's move-in, transfer, or switch.

**Credit Requirements and Deposits:**

**Initial Deposits:** A customer may be required to pay a security deposit to his or her REP prior to receiving electric service if the customer is unable to demonstrate creditworthiness as specified in § 25.478 of the PUCT Substantive Rules. If a security deposit is required, it will not be more than the greater of (i) the sum of the customer's next two months' estimated usage, or (ii) one-fifth (1/5) of the customer's estimated annual billing. The security deposit will be refunded to the customer as a credit to the invoice unless the customer has been late paying a bill during the last 12 months of service.

Any security deposits shall be kept in a separate account and shall not be comingled with the REP's funds. The REP may require an additional deposit if the customer was late paying a bill more than once during the last 12 months of service or had his or her service terminated or disconnected for nonpayment during the last 12 months of service.

**Additional Deposits:** Additional deposits may be requested of an existing customer if:

1. The average of the customer's actual billings for the last 12 months are at least twice the amount of the original average of the estimated annual billings; and
2. A termination or disconnection notice has been issued or the account disconnected within the previous 12 months.

A REP may require the customer to pay an additional deposit within ten days after the REP has requested the additional deposit. A REP may disconnect service if the additional deposit is not paid within ten days of the request, provided a written disconnection notice has been issued to the customer. A disconnection notice may be combined with or issued concurrently with the written request for the additional deposit.

**Interest on Deposits:** Each electric utility requiring deposits shall pay interest on these deposits at an annual rate at least equal to that set by the PUCT on December 1 of the preceding year, pursuant to Texas Utilities Code §183.003 (relating to Rate of Interest). If a deposit is refunded within 30 days of the date of deposit, no interest payment is required. If the electric utility keeps the deposit more than 30 days, payment of interest shall be made retroactive to the date of deposit.

1. Payment of the interest to the customer shall be made annually, if requested by the customer, or at the time the deposit is returned or credited to the customer's account.
2. The deposit shall cease to draw interest on the date it is returned or credited to the customer's account.

**Statement of Non-Discrimination:** No electric utility or retail electric provider shall discriminate on the basis of race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, or familial status. No electric utility or retail electric provider shall unreasonably discriminate on the basis of geographic location.

**Contact Information:**

Spark Energy, LLC	PUCT Certificate # 10046	<a href="http://www.sparkenergy.com">www.sparkenergy.com</a>
12140 Wickchester Ln	<a href="mailto:customercare@sparkenergy.com">customercare@sparkenergy.com</a>	Call Center Hours of Operation
Suite 100	1(877) 547-7275	Monday through Friday
Houston, Texas 77079	PUCT Certificate # 10046	8:00 am – 7:00 pm CST Saturday: 9:00 am – 12:00 pm CST

**SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

El presente documento resume sus derechos como cliente. Se basa en los Reglamentos sobre Protección a los Clientes adoptados por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT, por sus siglas en inglés), los cuales se aplican a todos los proveedores de electricidad al por menor (REP, por sus siglas en inglés), incluyendo aquellos que están afiliados a su empresa de servicios (REP afiliado) y el proveedor del último recurso, a menos que se indique lo contrario. El siguiente sitio de Internet contiene el conjunto completo de reglamentos eléctricos sustantivos de la PUCT: [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

**Cómo informar cortes del servicio:** Debe informar los cortes del servicio eléctrico directamente al TDSP de su área:

CenterPoint Energy:	1-800-332-7143 ó 713-207-2222
Oncor:	1-888-313-4747
Texas-New Mexico Power Company:	1-888-866-7456
AEP; centro de Texas:	1-866-223-8508
AEP; norte de Texas:	1-866-223-8508

**Resolución de quejas:** Se debe comunicar con su REP si tiene alguna pregunta, comentario o queja. Su queja será investigada de inmediato y los resultados se le notificarán en los 21 días siguientes. Si no está satisfecho, tiene derecho a que un supervisor realice una revisión. La decisión se le comunicará en los 10 días hábiles siguientes a su solicitud. Si después de realizarse la revisión aún no está satisfecho, puede comunicarse con la PUCT y con la División de Protección al Consumidor adscrita a la Oficina del Fiscal General: Public Utility Commission of Texas Customer Protection Division PO Box 13326 Austin, TX 78711-3326 (512)936-7120 o línea sin costo 1(888)782-8477 | Fax (512)936-7003 Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) / Sitio web: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) TTY (512)936-7136 / Relay Texas sin costo 1(800)735-2989.

Durante el proceso de la queja, su REP no iniciará actividades de cobranza, incluyendo la cancelación del servicio, ni informará cuentas morosas a una agencia de informes de crédito con respecto a la parte de la factura que esté en disputa. El cliente debe pagar la parte de la factura sobre la que no haya disputa y su REP puede intentar cancelar el servicio por falta de pago después de enviar un aviso.

**Prueba del medidor:** Usted puede solicitar que se compruebe la precisión de su medidor sin costo, siempre y cuando el medidor no haya sido probado por la empresa de servicio eléctrico o por un organismo autorizado por solicitud del cliente en un periodo de cuatro años. La prueba se realizará durante horas hábiles normales y se programará según el horario que más le convenga. Si la empresa de servicio eléctrico o un organismo autorizado ya realizó la prueba a solicitud del cliente, y éste solicita una nueva prueba dentro de un periodo de cuatro años, se realizará otra prueba. Sin embargo, si en la prueba subsiguiente se encuentra que el medidor funciona correctamente, es posible que se cargue una tarifa, la cual representa el costo de realizar una prueba a una tarifa especificada en los precios aprobados para su Proveedor de Servicio de Distribución de Transmisiones (TDSP, por sus siglas en inglés). Después de finalizada cualquier prueba solicitada, se le informará de inmediato la fecha en que se retirará el medidor, la fecha de la prueba, el resultado de la misma y quién la realizó.

**Cargos no autorizados:** Su REP no le cobrará por ningún producto ni servicio sin su autorización. Antes de emitir la factura, se le informará sobre el producto o servicio, incluyendo todos los cargos relacionados. Si considera que su factura incluye cargos no autorizados, debe comunicarse con su REP para disputar los cargos. Si no está satisfecho con la revisión de su REP, puede presentar una queja ante la PUCT. Si se determina que un cargo no fue autorizado, su REP hará lo siguiente en un plazo de 45 días:

Suspenderá el abastecimiento del producto o servicio y detendrá los cargos del producto o servicio no autorizado.

Eliminará el cargo no autorizado de su factura.

Emitirá un reembolso o acreditará el dinero que se pagó por cualquier cargo no autorizado, y si algún cargo no autorizado que se haya pagado no se ha reembolsado o acreditado en un plazo de tres ciclos de facturación, pagará un interés con una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto del cargo no autorizado hasta que éste se reembolse o se acredite.

Cuando usted así lo solicite, proporcionará sin cargo todos los registros de facturación relacionados con todos los cargos no autorizados en un plazo de 15 días hábiles después de la fecha de eliminación del cargo.

Su REP no hará lo siguiente:

Suspender su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado.

Presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por no pagar cargos que usted considere que no están autorizados, a menos que la disputa con relación a esos cargos no autorizados se resuelva en su contra en última instancia. Usted está obligado a pagar todos los cargos que no sean objeto de una disputa.

Enviarle una factura por un cargo no autorizado.

En caso de que su REP presente por error un informe de crédito desfavorable para usted por no pagar los cargos que usted considere que no están autorizados, su REP debe corregir el informe de crédito sin ninguna demora.

**Necesidades especiales y cuidado intensivo:** Un cliente que tenga necesidades especiales o necesite cuidados intensivos es un cliente residencial para el que una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crea una situación peligrosa o que pone en peligro su vida. Para poder ser considerado como un cliente en esta situación, debe contar con el Formulario estandarizado de determinación de elegibilidad para cuidados intensivos (Critical Care Eligibility Determination Form) de la PUCT aprobado o pendiente de aprobación ante el TDSP. El TDSP determina la elegibilidad. Si así se solicita, Spark Energy proporcionará, por fax o correo electrónico, el Formulario estandarizado de determinación de elegibilidad para cuidados intensivos de la PUCT. Es necesario que nos envíe el formulario una vez que esté completo. Los formularios completos se envían entonces al TDSP para su procesamiento.

**Servicios especiales:** La PUCT ofrece servicios para permitir el acceso integral a la red telefónica a los residentes de Texas que sufran de sordera, sordera y ceguera, tengan problemas de audición o de lenguaje. Los usuarios de teletipos (TTY) pueden obtener acceso marcando el número de Relay Texas 711 o el número TTY de Relay Texas 1-800-RELAY TX (735-2989). No hay ningún cargo por usar Relay Texas. Sin embargo, usted será responsable de pagar las llamadas de larga distancia. Este servicio está a disposición de los residentes de Texas las 24 horas del día, los 365 días del año. No hay ninguna restricción impuesta a las llamadas de Relay Texas. Las leyes de Texas y Estados Unidos aseguran la confidencialidad de los usuarios y operadores del relé.

**Requerimientos de idioma:** Su REP proporcionará la siguiente información a un solicitante o cliente en inglés, español o el idioma que se utilice en la comercialización del servicio, según lo designe el solicitante o cliente:

Documentos de términos del servicio, etiqueta de información sobre electricidad, facturas del cliente y avisos de facturación del cliente.

Información sobre la disponibilidad de servicios eléctricos nuevos, programas de descuento y promociones.

Acceso al servicio para el cliente, incluyendo el restablecimiento del servicio eléctrico y respuestas a las consultas sobre la facturación.

**Cambio no autorizado del proveedor de servicios:** Si considera que su servicio fue cambiado sin su consentimiento, debe comunicarse con su REP. Puede solicitar la verificación de su autorización para realizar el cambio. En caso de que no se haya obtenido la autorización adecuada, el agente de registro le ayudará a que regrese a su REP original, o al REP de su elección cuando se trate de una mudanza, tan pronto como sea posible después de la recepción del aviso por parte del REP. Los REP afectados, el agente de registro y el TDSP tomarán, tan pronto como sea posible, todas las medidas necesarias para que reciba el servicio de su REP original, o del REP de su elección cuando se trate de una mudanza. No será necesario que el REP original obtenga una autorización adicional del cliente. Los REP afectados, el agente de registro y el TDSP tomarán todas las medidas necesarias para facturar correctamente todos los cargos.

Usted también puede presentar una queja ante la PUCT contra su REP si considera que su servicio fue cambiado sin su autorización. Su REP detendrá toda la actividad de cobranza relacionada con el supuesto cambio no autorizado o mudanza hasta que la queja se haya resuelto.

## **PROTECCIONES PARA EL CLIENTE**

**Falta de pago:** Para los clientes que no pagan su factura de electricidad a tiempo, REP puede solicitar que el TDSP desconecte el servicio eléctrico luego del vencimiento de un plazo requerido de notificación de 10 días.

### **Desconexión del servicio, con aviso:**

Antes de desconectar el servicio, su REP debe proporcionarle una Notificación de desconexión por escrito. Esta notificación debe enviarse por correo por separado (o entregada en mano) no antes del primer día después del vencimiento de la factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días a partir de la fecha de emisión de la notificación y no puede caer en un día feriado o un fin de semana (o al día anterior) a menos que el personal del REP se encuentre disponible durante esos días para recibir o acordar pagos y se pueda volver a conectar el servicio. La PUC ha establecido que su REP puede estar habilitado para autorizar la desconexión de su servicio de energía eléctrica debido a cualquiera de las siguientes razones:

Falta de pago de cualquier deuda de buena fe pendiente de pago por el uso del servicio eléctrico que se le deba al REP o no llegar a un acuerdo para hacer pagos diferidos antes de la fecha de desconexión mencionada en el aviso de desconexión.

Incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido hecho con el REP.

Violación de los términos y condiciones del REP sobre el uso del servicio en una forma que interfiera con el servicio de otros usuarios o con la cooperación de equipo no estándar, si se ha hecho un intento razonable para notificar al cliente y se le proporciona a éste una oportunidad razonable para corregir la situación.

Falta de pago de un depósito según lo requiere la Sección 25.478 de los Reglamentos sobre Protección al Cliente promulgados por la PUCT (relacionados con los requisitos para crédito y depósitos).

Omisión del garante de pagar el monto garantizado, cuando el REP tenga un acuerdo por escrito, firmado por el garante, que permita la desconexión del servicio de éste último.

Se prohíbe la desconexión por los siguientes motivos:

Morosidad en el pago del uso del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la vivienda si éste no pertenece al mismo núcleo familiar.

Falta de pago de algún cargo que no se relacione con el uso del servicio eléctrico.

Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico, a menos que los cargos por dicho servicio estuvieran incluidos en la factura de esa cuenta en el momento en que se inició el servicio.

Falta de pago de los cargos que surjan de una facturación menor, excepto por los cargos relacionados con el hurto del servicio.

Falta de pago de los cargos en disputa hasta que el REP llegue a una determinación con respecto a la precisión de los mismos.

Falta de pago de los cargos en disputa cuando se ha presentado una queja informal y está pendiente, o cuando esté pendiente una queja presentada ante la PUCT a la que se le haya asignado un expediente formalmente.

Falta de pago de los cargos que surjan de una facturación menor debido al mal funcionamiento de un medidor, a menos que éste haya sido alterado.

Falta de pago de una factura calculada que no sea una factura presentada de conformidad con un plan aprobado de lectura del medidor, a menos que la factura se base en un medidor calculado medido por el TDSP.

Su REP no dejará de prestar el servicio a usted o en un área de servicio sin enviarles a usted y a la PUCT un aviso anticipado por escrito. En caso de que su REP cancele su servicio debido a que dejó de prestarlo, su REP no le cobrará ni intentará cobrarle ninguna multa.

Su REP no cancelará el servicio durante un periodo de facturación en el que el proveedor reciba una garantía, una carta de intención, orden de compra u otra notificación en la que se mencione que un proveedor de asistencia de energía está enviando un pago suficiente para la continuación del servicio, siempre y cuando dicha garantía, carta de intención, orden de compra u otra notificación se reciba antes de la fecha de vencimiento que figura en el aviso de suspensión, y que el cliente pague o llegue a un acuerdo para hacer los pagos de cualquier deuda pendiente de pago no cubierta por el proveedor de asistencia de energía antes de la fecha de vencimiento que aparece en el aviso. Si un proveedor de asistencia de energía ha solicitado información del historial de uso, su REP ampliará diariamente la fecha final de vencimiento que aparece en el aviso de



suspensión a partir de la fecha en que se solicitaron los datos de uso y hasta que se proporcionen.

Su REP dará al proveedor de asistencia de energía un plazo de al menos 45 días para que respete la garantía, la carta de intención, la orden de compra u otra notificación.

**Desconexión del servicio, sin aviso:** Cualquier REP o TDSP puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión del servicio de energía eléctrica de un cliente sin previo aviso debido a cualquiera de las siguientes razones:

Existe una condición peligrosa conocida. Se proporcionará un aviso previo si es posible. Se proporcionará aviso por teléfono o se pondrá en la puerta de la unidad residencial tan pronto sea factible después de que se desconecte el servicio.

Una persona sin la autoridad debida y sin un contrato conectó el servicio.

El servicio se volvió a conectar sin ninguna autoridad después de haber sido desconectado por falta de pago.

Se encontraron pruebas de que se alteró el equipo de la transmisión o del servicio público de distribución local, del servicio público propiedad del municipio o de una cooperativa eléctrica.

Existen pruebas de que hay hurto del servicio.

Si el servicio fue desconectado debido a que existía una situación peligrosa, debe corregirla para que su servicio se vuelva a conectar. Una vez que notifique a su REP que se realizó la medida correctiva, el servicio se podrá volver a conectar.

La desconexión está prohibida por los siguientes motivos:

Por falta de pago del servicio de energía eléctrica por parte de un ocupante anterior del edificio si dicho ocupante no pertenece al mismo hogar

Por falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio de energía eléctrica

Por falta de pago de un servicio de energía eléctrica diferente no incluido en la factura al inicio del servicio

Por falta de pago de cargos subfacturados que se produjeron con más de 6 meses de anterioridad a la facturación actual (excepto en casos de robo de servicio o manipulación del medidor)

Por falta de pago de cualquier cargo en disputa hasta que su REP o la PUC determine la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de dicha determinación.

Por falta de pago de una factura estimada a menos que la factura estimada sea parte de un programa de lectura del medidor aprobado anteriormente o en caso de que el TDSP no pueda leer el medidor debido a circunstancias ajenas a su voluntad.

Si el REP recibe una notificación en la fecha final de vencimiento que figura en la notificación de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía realizará el pago correspondiente a su nombre, y usted ha realizado o acordado el pago de cualquier deuda pendiente no incluida en el pago del proveedor de asistencia de energía

Por falta de pago durante una emergencia climática extrema y a pedido, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas que venzan durante la emergencia

Por falta de pago, antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación, si ha acordado con el REP que usted u otro residente en el edificio tiene una condición médica grave y se agravará aún más si se desconecta el servicio. Para obtener esta exención, debe ingresar en un plan de pago diferido con su REP y debe hacer que su médico permanezca en contacto con el REP y presente una declaración escrita en la cual se establezca la necesidad del servicio de energía eléctrica para sostener la vida. Dicha exención de desconexión por enfermedad o discapacidad estará en vigor durante 63 días y se puede solicitar nuevamente al vencer el plazo de 63 días y al cumplirse el plan de pago diferido.

**Suspensión o desconexión involuntaria:** Si el servicio fue desconectado debido a que existía una situación peligrosa, debe corregirla para que el servicio se vuelva a conectar. Una vez que usted notifique a su REP que se realizó la medida correctiva, el servicio se podrá volver a conectar. Si el servicio se desconectó por falta de pago, debe corregir las razones que causaron la desconexión. Una vez corregida, se le notificará a su TDSP para que vuelva a conectar el servicio. Antes de la desconexión, usted continuará recibiendo el servicio de acuerdo con los "Términos del servicio" que estaban vigentes.

**Asistencia financiera y de energía:** Si expresa una incapacidad para pagar su factura o necesita ayuda con su pago, puede comunicarse con el REP de inmediato e indicar que no puede pagar, el REP informará al cliente de todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que se pueden ofrecer por o disponible en el REP. Debe comunicarse con su REP para obtener información.

**Asistencia para pagos:** Su REP implementará un programa de asistencia para el pago de facturas que solicitará donaciones voluntarias de los clientes a través de sus facturas de electricidad al por menor. Se seleccionará a un organismo de asistencia para que distribuya los fondos y éste no discriminará a nadie en la distribución a los clientes por motivo de raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente lícita de ingresos, discapacidad, situación familiar, ubicación del cliente en un área geográfica con dificultades económicas o por reunir los requisitos para el programa de descuento por bajos ingresos o los servicios de ahorro de energía.

**Lista para evitar llamadas** A partir del 1 de enero de 2002, los clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamadas eléctricas patrocinada por el estado que pretende limitar el número de llamadas de telemarketing recibidas relacionadas con la elección de los REP. Puede registrarse en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com). Para obtener una solicitud o para registrarse por teléfono, llame al número gratuito 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225).

**Acuerdos para hacer pagos:** Si no puede hacer el pago de su factura, debe comunicarse con su REP de inmediato. Es posible que sea elegible para llegar a un acuerdo de pagos de corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza la siguiente. Debe cumplir con el acuerdo para evitar la cancelación del servicio.

**Plan de pagos diferidos:** Un plan de pagos diferidos le permite pagar una factura pendiente de pago en cuotas que se amplían más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Un plan de pagos diferidos se puede establecer en persona o por teléfono, pero todos los planes de pagos diferidos se deben confirmar por escrito.

Un REP ofrecerá un plan de pagos diferidos a sus clientes, cuando éstos lo soliciten, para facturas que venzan durante una emergencia de clima extremo

Un REP ofrecerá un plan de pagos diferidos a un cliente que recibió una factura por un monto menor al debido

En el caso de los clientes que expresaron su incapacidad de pagar, un REP les ofrecerá un plan de pagos diferidos a petición a menos de que el

cliente (i) haya sido desconectado durante los 12 meses anteriores. (ii) haya presentado mas de dos pagos durante los 12 meses anteriores que hayan tenido insuficiencia de fondos disponibles, o (iii) hayan recibido servicio del REP durante menos de tres meses y que carezcan de (a) crédito suficiente o (b) un historial satisfactorio de pago del servicio eléctrico proporcionado por un REP anterior (o por la empresa de electricidad que le precedió)

Los planes de pagos diferidos que ofrezca un REP no negarán la participación de un cliente debido a factores de discriminación

Un plan de pagos diferidos ofrecido por un REP a aquellos clientes que han expresado su incapacidad de efectuar pagos y que recibieron un aviso de cancelación, puede requerírseles un pago inicial que no exceda 50% de la cantidad delinciente del saldo pendiente, para iniciar el acuerdo, con el resto que será pagado en pagos iguales durante los próximos 5 ciclos de facturación, a menos que el cliente requiera un numero menor de ciclos a pagar.

**Derechos de privacidad:** Su REP no divulgara información confidencial a ninguna otra persona, incluyendo a los afiliados del REP, sin obtener su autorización. En ninguna circunstancia un REP venderá, pondrá a la venta ni autorizará la venta de información específica de los clientes. Esta exclusión no es aplicable a la divulgación de información por parte del REP para:

- La PUCT con fines de su supervisión regulatoria o de la investigación y resolución de quejas de los clients.
- Un agente, proveedor, socio o afiliado del REP contratado para realizar servicios o funciones en nombre del REP.
- Una agencia de informes crediticios según la definición de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission).
- Un organismo de asistencia de energía con el fin de que un cliente reúna los requisitos y obtenga otra ayuda financiera proporcionada por ese organism.
- Autoridades del orden público locales, estatales y federales.
- El TDSP que se encuentre en el territorio de servicio geográfico en el que se ubica el cliente.
- La oficina del Consejo de Servicios Públicos (Office of the Public Utility Counsel).
- La divulgación de una lista de clientes masiva; sin embargo, el cliente recibirá un aviso y se le dará la opción de no ser incluido en la lista.
- El agente de registro, otro REP, un proveedor de último recurso o el TDSP conforme sea necesario para finalizar una transacción de mercado requerida, conforme a los términos aprobados por la PUCT.
- El agente de registro o un TDSP con el objeto de efectuar la mudanza, trasferencia o cambio del servicio de un cliente

#### **Requisitos de crédito y depósitos:**

**Depósitos iniciales:** Es posible que a un cliente se le requiera que pague un depósito en garantía a su REP antes de recibir el servicio eléctrico si el cliente no puede demostrar capacidad crediticia conforme se especifica en la Sección 25.478 de los Reglamentos Sustantivos (Substantive Rules) de la PUCT. Si se requiere un depósito en garantía, éste no deberá ser mayor que el monto que resulte mayor entre (i) la suma del uso estimado del cliente del servicio por los dos meses siguientes, o (ii) un quinto (1/5) de la facturación anual estimada del cliente. El depósito en garantía se le reembolsará al cliente como un crédito en la factura, a menos que el cliente haya pagado tarde durante los últimos 12 meses de servicio.

Todos los depósitos en garantía se conservarán en una cuenta separada y no se mezclarán con los fondos del REP. El REP podría requerir un depósito adicional si el cliente pagó tarde más de una vez durante los últimos 12 meses de servicio, o si su servicio se canceló o desconectó por falta de pago durante los últimos 12 meses de servicio.

**Depósitos adicionales:** Se podrán solicitar depósitos adicionales a un cliente existente si:

1. el promedio de la facturación real del cliente durante los últimos 12 meses es de al menos el doble del monto del promedio original de la facturación anual estimada; y
2. se emitió un aviso de cancelación o desconexión o la cuenta se desconectó durante los últimos 12 meses.

Un REP podrá exigir al cliente que pague un depósito adicional en un plazo de 10 días después de que el REP haya solicitado el depósito adicional. Un REP podrá desconectar el servicio si el depósito adicional no se paga en un plazo de 10 día a partir de que se le solicite, siempre y cuando se le haya emitido al cliente un aviso de desconexión por escrito. Un aviso de desconexión se podrá combinar o emitir de manera simultánea con la solicitud por escrito del depósito adicional.

**Interés sobre los depósitos:** Cada empresa de electricidad que requiera depósitos pagará intereses sobre estos depósitos a razón de una tasa anual que sea al menos equivalente a la publicada por la PUCT el 1 de diciembre del año inmediato anterior, de conformidad con la Sección 183.003 del Código de Servicios Públicos de Texas (Utilities Code) (relativa a la tasa de interés). Si un depósito se reembolsa en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que se efectuó, no se requiere el pago de intereses. Si la empresa de electricidad conserva el depósito durante más de 30 días, el pago del interés se hará de manera retroactiva a la fecha en que se hizo el depósito.

1. El pago del interés al cliente se efectuará anualmente, si así lo solicita éste, o en el momento en que el depósito se devuelva o acredite en la cuenta del cliente.
2. El depósito dejará de devengar intereses en la fecha en que se devuelva o acredite en la cuenta del cliente.

**Declaración de no discriminación:** Ninguna empresa de electricidad o proveedor de electricidad al por menor discriminará a una persona por motivo de raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente lícita de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad o situación familiar. Ninguna empresa de electricidad o proveedor de electricidad al por menor discriminará a una persona por razón de su ubicación geográfica.

#### **Información de contacto:**

Spark Energy, LLC	Certificado de PUCT n.º 10046	<a href="http://www.sparkenergy.com">www.sparkenergy.com</a>
12140 Wickchester Ln	<a href="mailto:customercare@sparkenergy.com">customercare@sparkenergy.com</a>	Horario de operación
Suite 100	1(877) 547-7275	Lunes a viernes
Houston, Texas 77079	Fax (877) 374-8007	8:00 am – 7:00 pm CST



