

Lea por favor
Este Documento Contiene Información Importante Considerando:
Sus Derechos como un Cliente

MP2 Energy Texas LLC Certificate No. 10174

Este documento resume Sus Derechos como un Cliente, y es basado en reglas de protección de cliente adoptivas por la Comisión de Entidad de servicio público de Tejas (PUC). Estas reglas aplican a toda la venta al por menor proveedores eléctricos (REP) y el proveedor de último caso (POLR), a menos que de otro modo notado. Puede ver las reglas del PUC en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. La información de contacto es situada a fines de este documento.

Obtener y Cancelar Atienden a

El Cambio no autorizado de Proveedor de Internet o "Azotando" : Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporciona con una copia de su autorización y la comprobación. El REP le lo debe someterse a usted dentro de 5 días hábiles de su petición. Si usted no es satisfecho con esta respuesta, usted también puede archivar una queja con el PUC en la dirección proporcionado abajo. Tras la recepción de una queja archivada con el PUC, el REP debe responder dentro de 21 días de recibo de la queja, proporcionando toda la documentación se fió de por el REP relacionado a la autorización para cambiar, y acción correctiva que es tomada para fechar, si cualquiera.

Si un REP sirve su cuenta sin autorización apropiada, ellos deben trabajar con otros participantes de mercadotecnia para tomar todas las acciones necesarias para regresar usted a su original REPRESENTATIVO lo más rápidamente que posible. Su REP original tiene el derecho de facturarle en el precio revelado en sus términos de servicio de cualquiera: 1) la fecha que usted es regresado a su REP original, o 2) cualquier prioridad fecha escogido por su REP original para que ese REP tuvo la autorización para servirle. El REP que sirvió usted sin autorización apropiada irá, dentro de cinco días de la fecha que su servicio es regresado a su REP original, el reembolso que todas las cargas pagaron por el período de tiempo el REP original últimamente le factura. Además, el REP que sirvió usted sin su autorización es responsable de pagar todas las cargas se asociaron con regresar su servicio a su REP de elección. Por los períodos que el REP no autorizado sirvió usted que no es facturado a usted por su REP original, el REP que sirvió usted sin su autorización no le puede facturar, pero en una tasa más alto que la tasa que usted habría sido cargado por su REP original.

El derecho de Rescisión: Al solicitar un interruptor en proveedores de Internet, puede rescindir su contrato con el nuevo REP sin cualquier pena o el honorario dentro de 3 días hábiles federales después usted recibe sus Términos del Acuerdo de Servicio. Para detalles en cómo rescindir su

servicio, ve por favor sus Términos del Acuerdo de Servicio. Este derecho de rescisión no aplica a solicitantes que solicitan un movimiento-en, a clientes cuyo REP transfiere al cliente al POLR, o cuando un REP "deja caer" a un cliente al REP afiliado para el impago. Si usted no rescinde su petición para el servicio dentro de este tres período federal de día hábil, será responsable de todo el servicio rendido a usted en la dirección de matriculación. Si usted no rescinde el contrato dentro de este 3 período federal de día hábil, retiene el derecho de seleccionar a otro REP y puede hacer así contactando que REP, aunque será responsable de ninguna carga que es contraída para cambiar su servicio. Vea sus Términos del Acuerdo de Servicio para detalles con respecto a cancelar o terminar su contrato.

Facturar Publica

Las Cargas no autorizadas o "Apiñando" : Antes que alguna nuevas cargas sean incluidas en su recibo de la luz, su REP le debe informar del producto o servicio, todas las cargas asociadas, y cómo estas cargas parecerán en su recibo de la luz, así como obtienen su consentimiento para aceptar el producto o el servicio. Su REP le debe proporcionar con un número y la dirección telefónicos gratuitos que usted puede utilizar para resolverse cualquier disputa que factura o para hacer preguntas acerca de su cuenta. Si cree que su recibo de la luz incluye las cargas no autorizadas, puede contactar a su REP para disputar tales cargas y puede archivar una queja con el PUC. Su REP no procurará desconectar su servicio eléctrico para la falta de pago de una carga no autorizada ni archivar un reporte desfavorable de crédito contra usted para las cargas impagadas disputados que son alegados para ser no autorizadas, a menos que la disputa últimamente sea resuelta contra usted. Si las cargas son determinadas a ser no autorizado, su REP dejará cargarle para el servicio o producto no autorizados, quitará la carga no autorizada de su cuenta, y del reembolso o acreditará todo el dinero que usted pagó por alguna carga no autorizada dentro de 45 días. Si las cargas no son reintegradas ni son acreditadas dentro de 3 ciclos que facturan, el interés será pagado a usted en una tasa anual establecido por el PUC en la cantidad de ninguna carga no autorizada hasta que reintegra/acreditado. Puede solicitar todos los registros que facturan bajo el control del REP relacionado a alguna carga no autorizada dentro de 15 días hábiles después la fecha que la carga no autorizada es quitada de su cuenta. Su REP no le facturará de nuevo para ninguna carga que es determinado a ser no autorizada. El Pago diferido Planea y Otros Arreglos de Pago: Si usted no puede pagar su cuenta, llama por favor a su REP inmediatamente. Su REP le puede ofrecer un arreglo a corto plazo de pago que permite usted pagar su cuenta después de su fecha de vencimiento, pero antes que su próxima cuenta sea debida. Además, puede calificar para un "diferió plan de pago". Un plan diferido del pago permite a un cliente para pagar una cuenta sobresaliente en plazos más allá de la fecha de vencimiento de la próxima cuenta. El REP puede requerir un pago inicial a iniciar el acuerdo. Su REP le

debe ofrecer un plan diferido de pago a menos que haya recibido más de 2 notas de terminación/desconexión durante el por delante de 12 meses o ha sido su cliente para menos de 3 meses y no tiene la historia suficiente de crédito o pago con otro REP. Todos los REPS les deben ofrecer a clientes planes diferidos de pago para cuentas que son debidas durante una emergencia extrema de tiempo y a clientes que han sido bajo-facturados en la cantidad de \$50,00 o más. Un plan diferido del pago puede incluir una 5% de pena para el pago tarde; sin embargo, el POLR no puede cargar un honorario tarde. Los REPS también les deben ofrecer el nivel o planes medios de pago a clientes que no son actualmente delincuentes en el pago al REP. Si usted no cumple los términos del arreglo de pago difirieron plan de pago, o el nivel o plan medio de pago, su REP puede desconectar su servicio como discutido aún más abajo. Para detalles adicionales en estos programas, ve por favor sus Términos del Acuerdo de Servicio o contacta a su REP.

Financiero y Ayuda de Energía: Si un cliente contacta al REP e indica una incapacidad para pagar, el REP debe informar al cliente de todos los opciones aplicables de pago y programas de ayuda de pago que son ofrecidos por o disponible del REP. Un cliente eléctrico que recibe cupones de alimentos, Medicaid, TANF o SSI del TDHS o de cuyo ingresos de casa no son más de 125% de las pautas federales de la pobreza puede calificar para la ayuda de energía del Departamento de Tejas de albergar y Asuntos de Comunidad (TDHCA). Vea el "Descuentos para Clientes Bajos de Ingresos" sección para más detalles acerca de descuento disponible para clientes de ingresos bajos calificados. Mida Leer y Probar: Contacte por favor a su REP para la información con respecto a cómo leer su metro. Tiene el derecho de solicitar una prueba de metro. Su REP puede hacer esta petición a su Compañía Local de la Distribución (LDC) en su beneficio. Si una prueba es realizada más de una vez en un período de cuatro-año, y el metro es determinado a estar funcionando apropiadamente, entonces puede ser cargado un honorario para las pruebas adicionales de metro en la tasa aprobada para su LDC. El LDC o el REP le aconsejarán de la prueba resulta, inclusive la fecha de prueba, probando a persona y, si aplicable, la fecha de eliminación del metro.

La desconexión de Servicio

La falta de paga: Para clientes que no pagan su recibo de la luz por la fecha de vencimiento, su REP puede solicitar que el LDC "desconecta" el servicio eléctrico, después del vencimiento de un requirió el período de 10 días de nota.

La desconexión de Servicio: El PUC con tal de que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones eléctricas peligrosas de línea) cualquier REP, inclusive el Proveedor de último Caso (POLR), pueda autorizar su LDC a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso a usted. Adicionalmente, su REP puede ser permitido autorizar desconexión de su servicio eléctrico para cualquiera de las razones listó abajo:

la falta de paga que una cuenta debió al REP o para hacer un arreglo diferido de pago por la fecha de desconexión;
fracaso para conformarse con los términos de un arreglo diferido de pago u otro acuerdo de pago hizo con el REP;

utilizando servicio en una manera que interviene con el servicio de otros o de la operación de equipo no estándar;

falta de paga un depósito necesario por el REP; o

el fracaso de un El garante para pagar la cantidad garantizó cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que tiene en cuenta desconexión del servicio del garante.

Antes de desconectar su servicio, su REP le debe proporcionar con una Nota escrito de Desconexión. Esta nota debe ser enviada a usted separadamente (o mano-entregado) no antes que el primer día después la fecha su cuenta es debida. La fecha de la desconexión debe ser 10 días de la fecha que la nota es publicada y no puede caerse en una vacaciones ni el fin de semana (ni el día que precede) a menos que el personal del REP esté disponible tomar pagos y el servicio puede ser conectado de nuevo.

Su REP no puede autorizar desconexión de su servicio eléctrico para cualquiera de las razones siguientes:

la falta de paga para el servicio eléctrico por un ocupante anterior de la premisa si ese ocupante no es de la misma casa;

la falta de paga ninguna carga no relacionada al servicio eléctrico;

falta de paga un tipo ni la clase diferentes de servicio eléctrico no incluido en la cuenta de la cuenta cuando servicio fue iniciado;

falta de paga las cargas bajo-facturados que ocurrieron durante más de 6 meses (menos robo de servicio);

falta de paga Alguna carga disputado hasta que su REP o el PUC determinen la certeza de las cargas y usted ha sido notificado de esta determinación; o la falta de paga una cuenta estimado a menos que la cuenta estimado forme parte de un programa metro-leendo pre-aprobado o en caso el LDC puede non leer el metro debido a circunstancias más allá de su control.

Adicionalmente, su REP no puede autorizar desconexión de su servicio eléctrico:

si el REP recibe notificación por la fecha de vencimiento final indicada en la nota de desconexión que un proveedor de ayuda de energía adelantará pago suficiente en su cuenta, y usted ha pagado o ha hecho arreglos de pago para pagar ninguna deuda sobresaliente no cubrió por el pago de la energía proveedor de ayuda; para el impago durante una emergencia extrema de tiempo, y sobre la petición, el REP le debe ofrecer un plan diferido de pago para cuentas debidas Durante la emergencia; o para el impago si informa al REP, antes de la fecha de desconexión indicó en la nota, que usted u otro residente tiene en el local una necesidad médica crítica para el servicio eléctrico. Sin

embargo, para obtener esta exención, debe entrar en un plan diferido de pago con su REP y tiene el médico de ill-person que asiste contacta al REP y se somete una declaración escrito que atestigua a la necesidad de servicio eléctrico apoyar la vida. Esta exención de la desconexión debido a enfermedad o incapacidad tendrá vigencia durante 63 días y puede ser solicitada otra vez después de que los 63 días hayan expirado y el plan diferido de pago ha sido cumplido.

La disponibilidad De Proveedor de último Caso: Si es notificado que es susceptible a la desconexión de su servicio eléctrico, puede procurar obtener servicios de otro REP o el POLR. Tiene la opción para solicitar servicio del POLR, que ofrece un paquete estándar de servicio de venta al por menor. La información sobre el POLR y otros REPS puede ser obtenida del PUC o el POLR.

La restauración de Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por su REP para el impago, su REP o la voluntad de POLR, sobre la corrección satisfactoria de las razones para la desconexión, notifican su LDC para conectar de nuevo su servicio. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será conectado de nuevo una vez usted demuestra a su REP o el POLR que usted ha corregido la situación peligrosa.

La cobertura Fallas: Su REP es responsable de proporcionarle con el número telefónico que usted puede utilizar para reportear fallas u otras emergencias. Esta información es incluida en su cuenta y proporcionado a fines de este documento. Las disputas Con Su Proveedor.

La Resolución de la queja: Contacte por favor a su REP si tiene comentarios específicos, las preguntas o las quejas. Tras la recepción de una queja, su REP debe investigar y le debe notificar de los resultados dentro de 21 días. Si usted no es satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si disponible. Su REP le debe aconsejar de los resultados de la revisión de supervisión dentro de 10 días hábiles de su petición. Si usted no es satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede archivar una queja con el PUC o la Oficina del Fiscal general, División de Protección al consumidor. Incluya por favor su nombre y el número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que usted desea en su queja. Para una queja que implica una cuenta disputado, su REP no puede iniciar actividades de colección ni actividades de desconexión ni reportear la delincuencia a una agencia de la cobertura del consumidor con respecto a la porción disputado de la cuenta. Sin embargo, después de que apropie nota, su REP puede desconectar su servicio para el impago de alguna porción indisputable de la cuenta.

La cobertura Fallas: Su REP es responsable de proporcionarle con el número telefónico que usted puede utilizar para reportear fallas u otras emergencias.

Otro no de Protecciones Llama la Lista: El PUC mantiene un "no Llama la Lista" de clientes que no quieren recibir las llamadas de televenta para el servicio eléctrico. Llame gratuitos 1-866-TXNOCAL(L) o 1-866-896-6225, o visite el sitio web de PUC en www.puc.state.tx.us para abonarse al no Llama la Lista.

La Disponibilidad del idioma: Puede solicitar para recibir información de su REP en español, o en cualquier idioma en el que fue solicitado inicialmente. Esto incluye los Términos del Acuerdo de Servicio, Etiqueta de Hechos de Electricidad, las cuentas y factura notas, la información en nuevos servicios eléctricos, descuentos programas, las promociones, y el acceso a la ayuda del cliente. Recibirá estos Sus Derechos como un documento de Cliente y notas de desconexión en inglés y español, o inglés y su idioma designado, si ha designado un idioma de otra manera que español y fue solicitados originalmente en ese idioma.

Los Derechos de la intimidad: Sino como descrito abajo, los REPS no pueden soltar su información propietaria de cliente a cualquier otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, la dirección, el número de cuenta, el tipo o la clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, esperó pautas del uso, los tipos de facilidades utilizadas en proporcionar servicio, términos individuales de contrato y condiciones, el precio, las cargas de corriente o facturar registros. Esta prohibición no aplica a la liberación de su información bajo ciertas circunstancias según exige la ley, inclusive la liberación al PUC, un agente de su REP, de agencias de cobertura de consumidor, de agencias de aplicación de la ley, ni de su LDC. Un REP también puede compartir esta información con un terceros para el propósito de vender los productos de tal partido o servicios a usted después de que sea proporcionado una oportunidad a autónomo de la liberación de su información. Además, esta prohibición no aplica a la liberación de uso histórico previo sobre la petición y la autorización de un cliente o el solicitante actuales de una premisa. El valor industrial y los clientes comerciales pueden contactar a su REP o LDC y designar que su uso histórico previo es con espíritu competidor sensible prevenir la liberación de esta información.

Los Servicios especiales: Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes de oído-daño y programas para clientes con incapacidades físicas. Si tiene una incapacidad física o requiere ayuda especial con respecto a su cuenta eléctrica, contacta por favor a su REP para preguntar acerca del proceso para llegar a ser calificado para cualquiera de estos servicios especiales. **El Cuidado crítico:** Si una interrupción o la suspensión de servicio eléctrico crearán un peligroso o condición de vida-amenazando, puede calificar como un "el cuidado crítico cliente residencial". Sobre su petición, su REP proporcionará a usted una Forma Crítica estandarizada de Determinación de Elegibilidad de Cuidado, que usted debe completar y debe regresar a su REP. La petición crítica del cuidado es evaluada y es aprobada

por el LDC; sin embargo, un cliente puede apelar la determinación de elegibilidad al LDC. Si no satisfecho con los resultados de esta atracción, el cliente puede archivar una queja con el PUC. Si aprobado, la designación es válida para un año, y su REP le enviará una aplicación de renovación antes del vencimiento de su designación. El requisito como un cuidado crítico cliente residencial no alivia al cliente de la obligación de pagar al REP ni el LDC para servicios rendidos. Un cuidado crítico cliente residencial que necesita ayuda de pago es favorecido a contactar su REP o LDC inmediatamente con respecto a opciones diferidas posibles de pago u otra ayuda que pueden ser ofrecidos por el REP o LDC.

Contacte Información

Fallas y Emergencias

CenterPoint Service Area	Toll-Free	(800) 332-7143
Oncor Service Area:	Toll-Free	(888) 313-4747
AEP Central & AEP North	Toll-Free	(866) 223-8508
Texas-New Mexico Power Service Area	Toll-Free	(888) 866-7456
Sharyland Utilities:		(956) 668-9551

REP Servicio de atención al cliente

MP2 Energy Texas LLC Direct (832) 239-5225
24 Waterway Ave, Suite 625 Toll-Free (877) 238-5343
The Woodlands, TX 77380 Fax (832) 813-8643
E-mail customerservice@mp2energy.com
Web www.mp2energy.com

Texas Public Utility Commission

Customer Protection Division Direct (512) 936-7120
P.O. Box 13326 Toll-Free (888) 782-8477
Austin, TX 78711-3326 Fax (512) 936-7003
Email customer@puc.state.tx.us
Web www.puc.state.tx.us