

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document summarizes Your Rights as a Customer ("YRAC"). The YRAC is based on Customer Protection Rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT), which apply to all retail electric providers (REPs) such as North American Power and Gas, LLC, and the providers of last resort, unless otherwise noted. You may view these rules at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. NAP's contact information is located at the end of this document.

Reporting Outages: You should report outages directly to the transmission and distribution service provider ("TDSP") in your area. Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outage or other emergencies. These numbers are:

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

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific questions, comments, or complaints. Upon receiving your complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review, if available. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are not satisfied with the results of the initial investigation or the supervisory review, you may contact the PUCT or the Office of Attorney General. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint.

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 Reading and Testing: Please contact your REP for information about how to read your meter. 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 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 believe that your bill includes unauthorized charges, you should contact your REP to dispute the charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP cannot seek to 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. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will stop charging you for the unauthorized product or service, remove the unauthorized charges from your bill, and refund or credit all money you have paid for the charges within 45 days. If charges are not refunded or credited within 3 billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the amount of any charge until it is refunded or credited. You may request all billing records or, if applicable, summary of usage and payment records related to the unauthorized charges that are under the REP's control within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your electric bill. 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.

Payment Arrangements and Deferred Payment Plans: 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. In addition, you may qualify for a "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. All REPs must offer customers deferred payment plans upon request for bills that become due during an extreme weather emergency, during a state of disaster declared by the governor to customers in the area covered by the declaration, and to customers who have been under-billed in the amount of \$50 or more with limited exceptions. Additionally, deferred payment plans shall be offered to certain residential customers for bills that become due during July, August, and September, and if certain conditions apply, January and February. For additional details on these programs, please see your Terms of Service Agreement or contact your REP.

Level and Average Payment Plans: You may be eligible for a level or average payment plan if you are not currently delinquent in payment to your REP. Additionally, level or average payment plans are available for certain residential customers for bills that become due during July, August, and September, and if certain conditions apply, January and February. If you do not fulfill the terms for the level or average payment plan, your REP may apply a switch-hold to your account or disconnect your service. For additional detail on the available payment plans, please see your Terms of Service Agreement or contact your REP.

Financial and Energy Assistance: If you express an inability to pay your bill or you need assistance with your bill payment, you may be eligible for payment assistance. Customers who receive food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Texas Department of Human Services or whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance. 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.

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 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

Disconnection of Service – With Notice:

A REP may request that the TDSP disconnect your electric service if you do not pay your bill by the due date and after the expiration of a required 10-day notice period. The 10-day notice period begins once your REP issues you a written Disconnection Notice. The Disconnection Notice must be a separate mailing or hand delivered notice with a stated date of disconnection and may not be issued before the first day after the bill is due. The disconnection day may not be a holiday, weekend day, or day that the REP's personnel are not available to take payments, and shall not be less than ten days after the notice is issued. The notice shall also include a statement notifying the customer that if the customer needs assistance paying the bill by the due date, or is ill and unable to pay the bill, the customer may be able to make some alternate payment arrangement, establish a deferred payment plan, or possibly secure payment assistance. ***A REP may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:***

- i. 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.
- ii. failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the REP;
- iii. 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;
- iv. failure to pay a deposit as required by PUCT Substantive Rules §25.478 which is available at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>; or
- v. 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:

- i. delinquency in payment for electric service by a previous occupant of the premises if the occupant is not of the same household;
- ii. failure to pay for any charge that is not related to electric service;
- iii. 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;
- iv. failure to pay charges arising from an under-billing, except for charges related to theft of service;
- v. failure to pay disputed charges until a determination as to the accuracy of the charges has been made by the REP
- vi. 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;
- vii. failure to pay charges arising from an under-billing due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with; or
- viii. 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: Electric service may be disconnected without notice for the following reasons:

- i. 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.
- ii. Service was connected by a person without authority and without an Agreement
- iii. Service is reconnected without authority after being disconnected for failure to pay
- iv. There is evidence of tampering with equipment of the transmission or Local Distribution Utility, municipally owned utility or electric cooperative
- v. There is evidence of theft of service

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.

Reconnection: Your REP will, upon satisfactory correction for the reason(s) for disconnection, request the TDSP to reconnect your electric service as quickly as possible.

Do Not Call List: The PUCT maintains a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Call toll-free 1-866-TXNOCA(L) or 1-866-896-6225, or visit the PUCT website at www.puc.state.tx.us to subscribe to the Do Not Call List.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in English, Spanish, or any language in which you were initially solicited as a customer. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric service, discount programs, promotion, and access to customer assistance.

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:

- i. The PUCT in pursuit of its regulatory oversight or the investigation and resolution of customer complaints;
- ii. An agent, vendor, partner, or affiliate of the REP engaged to perform any services for or functions on behalf of the REP;
- iii. A consumer reporting agency as defined by the Federal Trade Commission
- iv. An energy assistance agency to allow a customer to qualify for and obtain other financial assistance provided by the agency;
- v. Local, state, and federal law enforcement agencies;
- vi. The TDSP within whose geographic service territory the customer is located;
- vii. The Office of the Public Utility Counsel;
- viii. The release of a mass customer list; however, a customer will receive notice and provided with the option of not being included on the list;
- ix. 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; or
- x. The registration agent or a TDSP in order to effectuate a customer's move-in, transfer, or switch.

Chronic Condition or Critical Care Status: 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. Upon your request, your REP shall provide you with the application form for Critical Care Residential Customer and Chronic Condition Residential Customer Designation.

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.

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:

REP Name: NA Power, LLC
Internet address: www.napower.com
Customer Service telephone number: 800-396-6035
Customer service hours: Monday-Friday 8am-5pm CST
PUCT CERTIFICATE NUMBER: 10207

Business Name (d/b/a): North American Power and Gas, LLC
Email address: txcustomer@napower.com
Fax: 1-678-831-0118
Address: 20 Glover Avenue, Norwalk, CT 06850

Public Utility Commission of Texas

Consumer Protection Division

Direct: 512-936-7120
Fax: 512-936-7003
Internet Web Address: www.puc.texas.gov

Toll Free: 1-888-782-8477
Address: P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume sus Derechos como Cliente ("YRAC"). El YRAC se basa en reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT), que se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REP), como North American Power and Gas, LLC, y a los proveedores de último recurso, a menos que se indique lo contrario. Puede consultar estas reglas en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. La información de contacto de NAP se encuentra al final de este documento.

Informe de cortes: Debe informar de los cortes directamente al proveedor de servicio de transmisión y distribución ("TDSP") en su área. Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede usar para denunciar cortes u otras emergencias. Estos números son los siguientes:

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

Resolución de quejas: Póngase en contacto con su REP si tiene preguntas específicas, comentarios o quejas. Al recibir su queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados en un plazo de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su REP debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial o la revisión de supervisión, puede comunicarse con la PUCT o la Oficina del Fiscal General. Incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desee en su queja.

Durante el proceso de la queja, su REP no iniciará las actividades de cobro, incluida la cancelación, ni informará sobre la mora a una agencia de informes de crédito con respecto a la parte disputada de la factura. El cliente debe pagar cualquier parte indiscutible de la factura, y su REP puede exigir la cancelación por falta de pago después de la notificación.

Lectura y prueba del medidor: Póngase en contacto con su REP para obtener información acerca de cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de la exactitud de su medidor sin cargo, siempre que la empresa eléctrica o el organismo autorizado no hayan probado el medidor a petición del cliente en un plazo de cuatro años. Si el medidor se ha probado de acuerdo con sus peticiones más de una vez dentro de un período de cuatro años y la prueba encuentra que el medidor funciona correctamente, se puede cobrar una cuota, que representa el costo de la prueba a una tasa especificada en las tarifas aprobadas para su TDSP.

Cargos no autorizados: Su REP no puede cobrarle por cualquier producto o servicio sin su autorización. Debe informarle del producto o servicio, incluidos todos los cargos asociados antes de la facturación. Si cree que su factura incluye cargos no autorizados, debe comunicarse con su REP para disputar los cargos y puede presentar una queja ante la PUCT. Su REP no puede tratar de interrumpir el servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado, o presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por no pagar los cargos que usted considera no autorizados, a menos que la disputa con respecto a los cargos no autorizados se resuelva, en última instancia, en su contra. Si se determina que los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el producto o servicio no autorizados, retirará los cargos no autorizados de su factura, y le reembolsará o acreditará todo el dinero que usted haya pagado por los cargos dentro del plazo de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los 3 ciclos de facturación, le pagará a una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad de cualquier cargo hasta que sea reembolsado o acreditado. Puede solicitar todos los registros de facturación o, si corresponde, un resumen de los registros de uso y de pago relacionados con los cargos no autorizados que están bajo el control del REP en un plazo de 15 días después de la fecha en que el cargo no autorizado se retira de su factura de electricidad. En el caso de que su REP presente erróneamente un informe de crédito desfavorable en su contra por no pagar los cargos que usted considera no autorizados, su REP debe corregir el informe de crédito sin demora.

Arreglos de pago y planes de pago diferido: Si usted no puede pagar su factura, debe contactar a su REP de inmediato. Puede ser elegible para un arreglo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Debe cumplir con su arreglo para evitar la interrupción del servicio. Además, usted puede calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite pagar una factura pendiente en cuotas que van más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Un plan de pago diferido puede establecerse en persona o por teléfono, pero todos los planes de pago diferido deben confirmarse por escrito. Todos los REP deben ofrecer a los clientes planes de pago diferido a petición para facturas que vencen durante una emergencia por clima extremo, durante el estado de desastre declarado por el gobernador a los clientes en el área cubierta por la declaración, y para los clientes que han recibido una subfacturación por un monto de \$50 o más, con excepciones limitadas. Además, los planes de pago diferido se ofrecerán a ciertos clientes residenciales para facturas que vencen durante julio, agosto y setiembre, y si se aplican ciertas condiciones, enero y febrero. Para obtener detalles adicionales sobre estos programas, consulte las Condiciones de servicio del Acuerdo o póngase en contacto con su REP.

Planes de pago promedio y de nivel: Puede ser elegible para un plan de pago promedio o de nivel, si usted no está atrasado en los pagos a su REP. Además, los planes de pago promedio o de nivel están disponibles para ciertos clientes residenciales para facturas que vencen durante julio, agosto y septiembre, y si se aplican ciertas condiciones, enero y febrero. Si usted no cumple con las condiciones del plan de pago promedio o de nivel, su REP puede aplicar una suspensión de cambio en su cuenta o desconectar su servicio. Para obtener detalles adicionales sobre los planes de pago disponibles, consulte las Condiciones de servicio del Acuerdo o póngase en contacto con su REP.

Asistencia financiera y de energía: Si usted expresa una incapacidad para pagar su factura o si necesita ayuda con el pago de facturas, puede ser elegible para recibir asistencia de pago. Los clientes que reciben cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas o cuyo ingreso familiar no supera el 125% del nivel federal de pobreza pueden calificar para asistencia de energía. Para obtener información, debe contactar a su REP.

Asistencia para el pago: Su REP implementará un programa de asistencia para el pago de facturas mediante el cual solicitará donaciones voluntarias de los clientes a través de sus facturas de electricidad minoristas. Se seleccionará una agencia de asistencia para desembolsar los fondos y la agencia no realizará distinciones en la distribución de los fondos a los clientes por la raza, el credo, el color, la nacionalidad, la

ascendencia, el sexo, el estado civil, la fuente legal de ingresos, una discapacidad, el estado familiar, la ubicación del cliente en una zona geográfica de depresión económica o su calificación para el programa de descuento de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética.

Cambio no autorizado del proveedor de servicios: Si usted considera que su servicio se cambió sin su consentimiento, debe ponerse en contacto con su REP. Puede solicitar la verificación de su autorización para el cambio. En el caso de que no se haya obtenido la autorización correspondiente, tan pronto como sea posible después de la recepción de la notificación por parte del REP, el agente de registro facilitará su pronto retorno a su REP original o al REP de su elección en caso de mudanza. Los REP afectados, el agente de registro y el TDSP tomarán todas las medidas necesarias para que vuelva lo más pronto posible a su REP original o al REP de su elección en el caso de mudanza. Los REP afectados, el agente de registro y el TDSP tomarán todas las medidas necesarias para facturar correctamente todos los cargos.

También puede presentar una queja ante la PUCT contra su REP si considera que su servicio se cambió sin su autorización. Su REP detendrá cualquier actividad relacionada con el supuesto cambio o mudanza no autorizados hasta que se haya resuelto la queja.

PROTECCIONES DEL CLIENTE

Desconexión del servicio, sin aviso:

Un REP puede solicitar que el TDSP desconecte su servicio eléctrico si usted no paga su factura en la fecha de vencimiento y después del vencimiento de un plazo de aviso requerido de 10 días. El plazo de aviso de 10 días comienza una vez que su REP le emite un Aviso de desconexión por escrito. El Aviso de desconexión debe ser un correo por separado o una notificación entregada en mano con una fecha prevista de desconexión y no puede ser emitido antes del primer día después del vencimiento de la factura. El día de desconexión no puede ser un día feriado, un día del fin de semana ni un día en que el personal del REP no esté disponible para recibir los pagos, y no deberá ser inferior a diez días después de la emisión de la notificación. La notificación deberá incluir también una declaración en la que se notifique al cliente que, si el cliente necesita ayuda para pagar la factura para la fecha de vencimiento, o está enfermo y no puede pagar la factura, el cliente puede realizar un arreglo de pago alternativo, establecer un plan de pago diferido o, posiblemente, garantizar una asistencia para el pago. ***Un REP puede intentar desconectar su servicio eléctrico por cualquiera de las razones enumeradas a continuación:***

- vi. No se realizó el pago de una deuda pendiente de buena fe para el servicio eléctrico adeudado al REP o no se hicieron los arreglos de pago diferido antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión.
- vii. No se cumplieron las condiciones de un acuerdo de pago diferido realizado con el REP.
- viii. Se infringieron las condiciones del REP con respecto al uso del servicio de manera que interfiere con el servicio de terceros o el funcionamiento de equipo no estándar si se ha realizado un intento razonable de notificar al cliente y al cliente se le da una oportunidad razonable de remediar la situación.
- ix. No se pagó un depósito según lo establece la Regla §25.482 de la PUCT, que se encuentra disponible en: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>.
- x. El garante no pagó el monto garantizado, cuando el REP tiene un acuerdo escrito firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Queda prohibida la desconexión por las siguientes razones:

- ix. Hubo un retraso en el pago del servicio eléctrico por parte del ocupante anterior del lugar si el ocupante no pertenece al mismo hogar.
- x. No se pagó un cargo que no estaba relacionado con el servicio eléctrico.
- xi. No se pagó un tipo o clase diferente de servicio eléctrico, a menos que los cargos para dicho servicio se incluyeran en la factura de la cuenta en el momento en que se inició el servicio.
- xii. No se pagaron los cargos surgidos de una subfacturación, excepto que los cargos se relacionaran con el robo del servicio.
- xiii. No se pagaron los cargos en disputa hasta que el REP haya llegado a una determinación en cuanto a la exactitud de los cargos.
- xiv. No se pagaron los cargos en disputa mientras está pendiente una queja informal presentada, o mientras está pendiente una queja presentada formalmente ante la PUCT.
- xv. No se pagaron los gastos derivados de una subfacturación debido a cualquier medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido alterado.
- xvi. No se pagó una factura estimada, a excepción de una factura emitida en cumplimiento de un plan de lectura de medidor aprobado, a menos que la factura se base en una lectura estimada del medidor realizada por el TDSP.

Su REP no los abandonará a usted ni a un área de servicio sin enviarles un aviso previo por escrito a usted y a la PUCT. En el caso de que su REP cancele su servicio debido a abandono, el REP no le cobrará o no intentará cobrarle multas a usted. El REP no cancelará el servicio para un período de facturación en el que el proveedor recibe una promesa, una carta de intención, una orden de compra u otra notificación que indique que un proveedor de asistencia de energía realizará el pago suficiente para continuar con el servicio, siempre que dicha promesa, carta de intención, orden de compra u otra notificación haya sido recibida antes de la fecha de vencimiento indicada en la notificación de rescisión, y el cliente, para la fecha de vencimiento en la notificación de rescisión, haya pagado o realizado los arreglos de pago para cancelar cualquier deuda pendiente que el proveedor de asistencia de energía no cubra. Si un proveedor de asistencia de energía ha solicitado datos de consumo históricos, el REP extenderá la fecha de vencimiento final en la notificación de rescisión, día por día, a partir de la fecha en que se solicitaron los datos de consumo hasta que se proporcionen. El REP permitirá un plazo de, por lo menos, 45 días para que un proveedor de asistencia de energía cumpla con una promesa, carta de intención, orden de compra u otra notificación.

Desconexión del servicio, sin aviso: El servicio eléctrico puede ser desconectado sin previo aviso por las siguientes razones:

- vi. Existe una condición peligrosa conocida. Se dará un aviso previo si es posible. El aviso se proporcionará por teléfono o por escrito en la puerta de la unidad residencial tan pronto como sea posible después de que se desconecte el servicio. Si se desconecta el servicio porque existía una condición peligrosa, usted debe corregir la situación para que le vuelvan a conectar el servicio. Una vez que le notifique a su REP que se han tomado las medidas correctivas, se puede volver a conectar el servicio.
- vii. Una persona sin autorización y sin un Acuerdo conectó el servicio.

- viii. El servicio se volvió a conectar sin autorización luego de ser desconectado por falta de pago.
- ix. Hay evidencia de manipulación del equipo de la transmisión o del Servicio de Distribución local, del servicio público propiedad de la municipalidad o de la cooperativa de electricidad.
- x. Existe evidencia del robo de servicio.

Suspensión o desconexión involuntaria: Si se ha desconectado el servicio porque existía una situación de peligro, debe corregir la situación para que le vuelvan a conectar su servicio. Una vez que usted le notifique a su REP que se han tomado las medidas correctivas, el servicio puede volverse a conectar. Si su servicio fue desconectado por falta de pago, debe corregir los motivos de la desconexión. Una vez corregido, su TDSP será notificada para que vuelva a conectar el servicio. Antes de la desconexión, usted continuará recibiendo el servicio de acuerdo con las Condiciones de servicio que estaban en vigencia.

Reconexión: Una vez corregidas satisfactoriamente las razones de la desconexión, el REP le solicitará al TDSP que vuelva a conectar su servicio eléctrico lo más rápido posible.

Lista de “No Llamar”: La PUCT mantiene una Lista de “No Llamar” de los clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para el servicio eléctrico. Llame al número gratuito 1-866-TXNOCA(L) o al 1-866-896-6225, o visite el sitio web de la PUCT en www.puc.state.tx.us para suscribirse a la Lista de “No Llamar”.

Idiomas disponibles: Puede solicitar recibir información de su REP en inglés, español o cualquier idioma en el que hizo la solicitud inicial como cliente. Esto incluye el Acuerdo de las Condiciones de servicio, la Etiqueta con datos sobre electricidad, las facturas y los avisos de facturas, la información sobre un nuevo servicio eléctrico, programas de descuento, promociones y acceso a la asistencia al cliente.

Derechos a la privacidad: Su REP no divulgará información confidencial a ninguna otra persona, incluida una filial del REP, sin obtener su autorización. En ningún caso, el REP venderá, pondrá a disposición para la venta, o autorizará la venta de la información específica de un cliente. Esta exclusión no se aplicará cuando un REP divulgue dicha información a:

- xi. La PUCT para la supervisión normativa o la investigación y resolución de quejas de los clientes.
- xii. Un agente, proveedor, socio o afiliado del REP dedicado a realizar servicios o funciones en nombre del REP.
- xiii. Una agencia de informes del consumidor, según se define en la Comisión Federal de Comercio.
- xiv. Una agencia de asistencia de energía para permitir que un cliente califique y obtenga otro tipo de ayuda financiera proporcionada por la agencia.
- xv. Agencias locales, estatales y federales de cumplimiento de la ley.
- xvi. El TDSP en cuya área geográfica de servicio se encuentra el Cliente.
- xvii. La Oficina del Asesor de Servicios Públicos.
- xviii. La divulgación de una lista de clientes masiva; sin embargo, el cliente recibirá una notificación y se le dará la opción de no estar incluido en la lista.
- xix. El agente de registro, otro REP, un proveedor de último recurso, o el TDSP si es necesario para completar una transacción de mercado solicitada, en los términos aprobados por la PUCT.
- xx. El agente de registro o un TDSP con el fin de efectuar la mudanza, el traslado o el cambio de un cliente.

Estado de Enfermedad crónica o Cuidados intensivos: Un Cliente residencial con una enfermedad crónica o cuidados intensivos es un cliente residencial para quien una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crea una condición grave o potencialmente mortal. Usted tiene derecho a solicitar la designación como cliente con una enfermedad crónica o cuidados intensivos. Para obtener esta designación, debe recibir la aprobación del TDSP. Si usted lo solicita, su REP debe proporcionarle el formulario de solicitud de la designación de cliente residencial con enfermedad crónica y cuidados intensivos.

Servicios especiales: La PUCT ofrece servicios para permitir el acceso completo a la red telefónica de los texanos que son sordos, ciegos y sordos, con dificultades de audición o del habla. Los usuarios de TTY pueden obtener acceso marcando el número de retransmisión de Texas 711 o marcando el número de retransmisión de Texas TTY, 1-800-RELAY TX (735-2989). No se cobra ningún cargo por el uso de la retransmisión de Texas. Sin embargo, usted es responsable de pagar por las llamadas de larga distancia. Este servicio está disponible para los texanos las 24 horas del día, los 365 días del año.

Declaración de no discriminación: Ninguna compañía de servicio eléctrico o proveedor minorista de electricidad discriminarán por motivos de raza, credo, color, nacionalidad, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad o estado familiar. Ninguna compañía de servicios eléctricos o proveedor minorista de electricidad deberán discriminar injustificadamente en función de la ubicación geográfica.

Información de contacto:

Nombre de REP: NA Power, LLC
 Dirección de Internet: www.napower.com
 Número de teléfono del Servicio de atención al cliente: 800-396-6035
 Horario del Servicio de atención al cliente: Lunes a viernes de 8am a 5pm CST
 NÚMERO DE CERTIFICADO DE LA PUCT: 10207

Razón social (d/b/a): North American Power and Gas, LLC
 Dirección de correo electrónico: txcustomercare@napower.com
 Fax: 1-678-831-0118
 Dirección: 20 Glover Avenue, Norwalk, CT 06850

Comisión de Servicios Públicos de Texas

División de protección al consumidor

Número directo: 512-936-7120
 Fax: 512-936-7003
 Dirección de Internet: www.puc.texas.gov

Número gratuito: 1-888-782-8477
 Dirección: P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326