

## Pro Power Providers, LLC dba Circular Energy

### Your Rights As A Customer (YRAC) PUCT Certificate No. 10216

Pro Power Providers, LLC dba Circular Energy is a certified Retail Electric Provider ("REP") in Texas. Circular Energy provides electricity service without discrimination as to a customer's race, creed, national origin, color, ancestry, religion, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services. As a retail customer in the State of Texas, you are entitled to the following Customer Protection Rights pursuant to the Rules of the Public Utility Commission of Texas ("PUCT"). These Rights apply to all residential and small commercial customers served by Circular Energy. A complete copy of the PUCT's Customer Protection rules is available on the PUCT's Web site at <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

#### Reporting Outages

In the event of an outage in your area please call your Transmission Distribution Utility ("TDU"):

Oncor (888) 313-4747

CenterPoint (800) 332-7143

AEP (866) 223-8508

TNMP (888) 866-7456

Sharyland (800) 442-8688

Circular Energy is not liable for any service interruptions or outages, and any questions relating to your electrical distribution lines or meters should be directed to your TDU.

#### Discounts for Low Income Customers:

Discounted rates may be available through "LITE-UP", the PUCT's rate reduction program. Please contact a LITE-UP Texas Representative toll free at 1-866-454-8387 (866-4-LITEUP) to learn how to qualify for this program or with any questions you may have.

**Critical Care Residential Customer and Chronic Care Residential Customer Designation.** You have the right to apply for designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer pursuant to PUCT Subst. R. 25.497. If you are designated as a "Critical Care Residential Customer" Or "Chronic Condition Residential Customer" prior to the disconnection date stated on the notice, you will qualify for notification of interruptions or suspensions of service, and will be eligible for certain protections against disconnection of service as described in PUCT Subst. R. 25.483. If you qualify as a "Critical Care Residential Customer" you will have additional protections against suspension or disconnection of service as provided in Section 5.3.7.4(1)(D) and (E) of your TDSP's tariff for retail delivery service. Designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer does not guarantee the uninterrupted supply of electricity.

To qualify as a Critical Care Residential Customer, you must be a residential customer who has a person permanently residing in your home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. This designation or re-designation is effective for a two-year period.

To qualify as a Chronic Condition Residential Customer, you must be a residential customer who has a person permanently residing in your home who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition. If that serious medical condition is diagnosed or re-diagnosed by a physician as a life-long condition, the designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home. Otherwise, the designation or re-designation is effective for 90 days.

To qualify as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer, you must have your physician provide the completed Critical Care Residential Eligibility Determination Form to your TDSP. Your TDSP makes the final determination of whether or not you qualify to be a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer. Qualification by the TDSP does not relieve you from any obligation to pay us or the TDSP for your electric service. The form is available at <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>.

Circular Energy cannot authorize a disconnection for nonpayment of a Critical Care Residential Customer when that customer establishes that disconnection of service at the premise will cause some person residing at the premise to become seriously ill or more seriously ill. However, to obtain this exemption, you must 1) have the ill person's attending physician (the term "physician" means any public health official, including medical doctors, doctors of osteopathy, nurse practitioners, registered nurses, and any other similar public health official) call or contact Circular Energy by the stated date of disconnection; 2) have the ill person's attending physician submit a written statement to Circular Energy confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer; and 3) enter into a deferred payment plan. This exemption is subject to approval by the TDSP. This exemption from disconnection shall be in effect for sixty-three (63) days from the issuance of the electric utility bill or a shorter period if Circular Energy and the customer, secondary contact, or attending physician agree, and must be applied for each time the Critical Care Residential Customer seeks to avoid disconnection.

Critical Care or Chronic Condition qualification does not guarantee an uninterrupted power supply, and if electricity is a necessity, you may need to make other arrangements. Contact us to discuss eligibility or request a Critical Care eligibility form, or access the form directly at the PUCT's website at <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>. The PUCT rule related to Critical Care and Chronic Condition is PUCT Subst. R. 25.497.

**Unauthorized Change of Service Provider or “Slamming”.** Slamming is the term used for switching your electric service without your permission, and violates PUCT Substantive Rule 25.495. Your service provider should not change without your consent to the change, and Circular Energy is committed to work with the PUCT, TDSP, and any other affected REP to resolve the issue. If you feel your service has been switched without your authorization, you should contact us and request that we provide you with a copy of your authorization and verification. We must submit this to you within 5 business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUCT at the address above. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, Circular Energy must respond within 21 days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon to support the authorization to switch, and any corrective actions taken to date, if any. If we are serving your account without proper authorization, we will work with other market participants to take all actions necessary to return you to your original REP as quickly as possible.

Your original REP has the right to bill you at the price disclosed in your terms of service from either: 1) the date you are returned to your original REP, or 2) any prior date chosen by your original REP for which that REP had the authorization to serve you. We will, within five days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. In addition, we will pay all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that are not billed to you by your original REP, we may bill you, but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

#### **Cancellation of Service without Penalty:**

You may cancel your contract with your REP without penalty within three (3) federal business days after you receive your Terms of Service (TOS) if you are switching providers (not for “move ins” at a new service location). For details on how to cancel your service, see your TOS. You may also terminate your agreement with your REP without penalty if you move and provide a forwarding address and reasonable evidence of such move, or your REP notifies you of a material change in the terms and conditions of service as further provided in the TOS. Notice will not be issued for changes that benefit a customer (i.e. price decreases) or changes that are mandated by a regulatory agency.

#### **Billing and Payment Terms**

#### **Unauthorized Charges or “Cramming”:**

Cramming is the term used for adding charges to your electric bill for services other than your electricity without your permission. Before any new charges are included on your electric bill, Circular Energy or any REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. You have the right to dispute any charges you think were not authorized according to PUCT Substantive Rule 25.481. If you see any charges on your bill that you don't understand, please contact us immediately. We will review the charge in question and resolve any charge that isn't appropriate. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may file a complaint with the PUCT.

**Circular Energy will not seek to terminate your electric service for nonpayment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, we will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within 3 billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded/credited. You may request all billing records under our control related to any unauthorized charges within 15 business days.**

#### **Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:**

If you cannot pay your bill, please call us immediately. We may offer you a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. In addition, you may qualify for a “deferred payment plan.” A deferred payment plan allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of the next bill. Circular Energy must offer you a deferred payment plan for bills that become due during an extreme weather emergency; when a state of disaster has been declared by the governor that covers your area; and if you have been under-billed. Circular Energy will make a deferred payment plan available, upon request, for a bill that becomes due in July, August, or September for certain customers or for bills that become due in January or February if there was an extreme weather emergency declared in the prior month. Your Terms of Service document provides more detail about these deferred payment plans and you may read more about them in PUC Subst. R. 25.480. A switch-hold may be applied if you participate in any of these alternative payment plans.

Circular Energy also offers an average billing program, which allows you to pay approximately the same monthly amount for electric service subject to a quarterly adjustment based on actual consumption. Average monthly billing is calculated by adding the current month's usage with the previous 11 month's usage, dividing by twelve, and applying current prices to your average usage. This program is available to either a customer receiving the LITE-UP discount or any customer who is not currently delinquent in payment to Circular Energy and that meets our eligibility requirements. We will reconcile your account to determine whether you will receive a credit or will be required to make payment. This reconciliation will occur (1) at the end of every twelve (12) months that you are on average billing, (2) if you are past due on any monthly bill, (3) if you cancel your service, or (4) if you switch to conventional billing. In the event the Terms of Service are canceled or terminated or your electric service is disconnected, the average billing option does not affect your obligation to pay for all actual usage.

#### **Financial and Energy Assistance:**

Residential customers who are in need of financial or energy assistance may qualify for programs sponsored by the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA), which can be contacted at [info@tdhca.state.tx.us](mailto:info@tdhca.state.tx.us), calling 800-525-0657, faxing 800-733-5120, visiting

<http://www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm>, or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. The PUCT also makes funds available for electricity discounts for qualified low income customers during certain months of the year through LITE UP Texas (Low Income Telephone and Electric Utilities Program). For more information regarding LITE UP Texas, contact LSP or call toll-free 1-866-4-LITE-UP (1-866-454-8387) to determine eligibility or to receive an application. Customers who receive benefits from the Texas Health and Human Services Commission are automatically enrolled in the discount program; you may also self-enroll if you meet the eligibility requirements. Please contact Circular Energy for more information about this program

#### **Meter Testing and Reading:**

You may request from your REP one (1) meter test every four (4) years at no cost to you. If you request more than one (1) test every four (4) years, and the meter is functioning properly, then you may be charged for the additional meter test(s) at the rate approved for or by your TDU. The TDU or REP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. If you prefer to read your own meter, please contact your TDU for instructions on how to read your meter.

#### **Disconnection of Service:**

The PUCT has provided that, under certain circumstances the REP may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. These situations include: (1) where a known dangerous situation exists; (2) Where service is connected without authority by a person who has not made application for service; (3) Where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment; (4) Where there has been tampering with equipment used to measure the amount of electricity used; Or (5) where there is evidence of theft of electrical service.

Additionally, the REP may seek to have your electric service disconnected after providing you notice for any of the following reasons: (1) failure to pay a bill owed to the REP, or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection; (2) Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the REP; (3) Using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of non-standard equipment; (4) Failure to pay a deposit required by the REP; Or (5) 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. If you are a master metered apartment complex then your REP shall send a notice to you ("Notice") notifying you that a disconnection notice ("Tenant Notice") will be sent to the tenants of the apartment complex within six (6) days, if payment is not made before that time. If payment is not made within such six (6) days, then the Tenant Notice shall be posted in English and Spanish in five (5) conspicuous areas of the apartment complex, notifying the tenants that electrical service to the apartment complex is scheduled to be disconnected on a certain date and describing the reasons for such disconnection.

Unless otherwise provided herein, prior to disconnecting your service, the REP must provide you a disconnection notice. This disconnection notice must be mailed to you separately, but not earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be at least ten (10) days from the date the disconnection notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Additionally, your REP may not disconnect your service: (1) if your REP receives notification by the disconnect date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; (2) For non-payment during an extreme weather emergency. Your REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the weather emergency; or (3) if you inform your REP, prior to the disconnection date stated on the disconnection notice, that the disconnection of service would cause you or a person permanently residing at your residence to become seriously ill or more seriously ill and you or such person has been designated as a Critical Care Residential or Chronic Condition Residential customer.

Once you or a person at your residence has been designated a Critical Care Residential Customer, you will be exempt from disconnection for twenty-one (21) days following the receipt of a disconnection notice. Prior to disconnection of your electrical service, you may extend the exemption from disconnection for up to sixty-three (63) days from the date of the issuance of your delinquent bill by meeting all of the following three (3) requirements: (1) you have your attending physician contact your REP to confirm that you or a person permanently residing at your residence is a Critical Care Residential Customer; (2) The attending physician submits a written statement to the REP confirming that you or person permanently residing at your residence is a critical care customer; And (3) you enter into a deferred payment plan. Once you or a person at your residence has been designated a Chronic Condition Residential Customer, you will be exempt from disconnection for twenty-one (21) days following the receipt of a disconnection notice.

#### **Restoration of Service:**

If your service has been disconnected by the REP for non-payment, the REP will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDU to reconnect your service as quickly as possible. The REP will continue to serve you under the Terms of Service in effect prior to issuance of the Disconnection Notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify your REP that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation within a fiscally reasonable period.

#### **Complaint Resolution:**

Contact your REP if you have comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of the results within twenty-one (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 ten (10) business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT and the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities or termination/disconnection activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may send a termination/disconnection notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Public Utility Commission of Texas  
Customer Protection Division  
PO Box 13326  
Austin, Texas 78711-3326  
(512) 936-7120 or (888) 782-8477  
Fax (512) 936-7003  
Email 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: 800-735-2989

#### **Do Not Call Lists:**

For a fee not to exceed five dollars (\$5.00) per term, commercial Customers may add their name, address and telephone number to a state sponsored "Electric No Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to your choice of REP, by registering via United States Postal Service, Internet or telephonically as follows:

[www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), call toll-free 1-866-TXNOCALL (1-866-896-6225), or write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. If registered online or by phone, the fee must be paid by credit card, but if registered by mail, the fee may be paid by credit card, check or money order. Once registered, Customer can expect to stop receiving telemarketing as follows: If registered between January 1 and March 31, then by June 1; If registered between April 1 and June 30, then by September 1; If registered between July 1 and September 30, then by December 1; If registered between October 1 and December 31, then by March 1. However, registration expires on the fifth anniversary of the date the phone number is first published on the "Electric No Call List." Even if registered, you may still receive calls from telemarketers other than REP's. Residential Customers may register their name, address, and telephone number to the statewide "Do Not Call List," which will help limit telemarketing calls to your home or business. You may register for the "Do Not Call List" in three ways: online at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), call toll-free 1-866-TXNOCALL (1-866-896-6225), or write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

#### **Language Availability:**

You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were solicited. This includes the Terms of Service, Electricity Facts Label, Your Rights as a Customer, invoices other customer notices and access to customer service.

#### **Privacy Rights:**

REPs may not disclose or sell any confidential customer information, including: your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release to the PUCT, an agent of your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies or TDU. Your information will be shared with other retail REPs or aggregators only with your consent.

**Availability of Provider of Last Resort (POLR).** If your electric service is terminated or disconnected, you may obtain services from another REP or the POLR. The POLR offers a basic, standard retail service package at a fixed, non-discountable rate. You may call 1-866-PWR-4-TEX or visit [www.powertochoose.org](http://www.powertochoose.org) for more information about the default POLR in your area.

#### **Special Services:**

Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and customers with disabilities. If you have a disability or require special assistance regarding your electric account, contact your REP about these special services.

Pro Power Providers, LLC dba Circular Energy  
P.O. Box 470486  
FortWorth, TX 76147  
PUCT License #10216  
[www.Circularenergy.com](http://www.Circularenergy.com)

REP Customer Service  
Email: [CustomerService@Circularenergy.com](mailto:CustomerService@Circularenergy.com)  
Customer Assistance: 1 (844) 776-7693  
Monday - Friday 8:00 am - 5:00 pm CST

## Sus Derechos Como Cliente

Pro Power Providers, LLC dba Circular Energy es un Proveedor Minorista de Electricidad ("REP", abreviación en inglés) en Texas. Circular Energy proporciona servicio de energía eléctrica, sin discriminación por motivos de raza, credo, origen, color, ascendencia, religión, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área geográfica económicamente deprimida, o calificación por concepto de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética de un cliente. Como cliente minorista en el Estado de Texas, usted tiene derecho a los siguientes Derechos de Protección al Cliente de conformidad con las Normas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT", abreviación en inglés). Estos Derechos se aplican a todos los clientes residenciales y comerciales pequeños atendidos por Circular Energy. Una copia completa de las normas de Protección al Cliente de la PUCT se encuentra disponible en el sitio Web de la PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

### Informes sobre Interrupciones:

En el caso de una interrupción del servicio de energía en su área, por favor llame a la Empresa de Servicios Públicos de Distribución y Transmisión ("TDU"):

Oncor (888) 313-4747

CenterPoint (800) 332-7143

AEP (866) 223-8508

TNMP (888) 866-7456

Sharyland (800) 442-8688

Circular Energy no se hace responsable por cualquier interrupción o corte del servicio y cualquier pregunta relacionada con sus líneas de distribución eléctrica o con los medidores la debe dirigir a su TDU.

### Descuentos para Clientes de Bajos Ingresos:

Descuentos en la tarifas pueden estar disponibles a través de "LITE-UP", el programa de reducción de tarifas de la PUCT. Póngase en contacto con un Representante en Texas de LITE-UP mediante una llamada gratuita al 1-866-454-8387 (866-4-LITEUP) para conocer cómo puede calificar para este programa o para hacer cualquier pregunta que pueda tener.

### No se interrumpirá el Servicio a Clientes Industrial de Carga Crítica:

Si la interrupción o suspensión del servicio eléctrico del cliente creará una condición peligrosa o constituir una amenaza para la vida dentro de sus instalaciones con servicio eléctrico minorista, usted puede calificar como un cliente industrial de carga crítica. Para ser designado como cliente industrial de carga crítica, el cliente deberá notificar al TDU. La elegibilidad se determinará a través de un proceso de colaboración entre el cliente, Circular Energy y el TDU.

### No se interrumpirá el Servicio a Clientes Residenciales que requieran de Cuidados Críticos o sufran de una Enfermedad Crónica:

Si la desconexión del servicio eléctrico pudiese ser la causa para que usted o la persona que reside permanentemente en su residencia se enferme gravemente o su condición empeore aún más, usted tiene el derecho de solicitar una designación de Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos o que sufre de una Enfermedad Crónica. Usted puede solicitar la designación de Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos o que sufre de una Enfermedad Crónica obteniendo de su TDU o REP una copia de la solicitud aprobada por la PUCT. La solicitud requiere de la firma de un médico. La decisión final para otorgar cualquier designación le corresponde al TDU. La designación ya sea como un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos o que sufre de una Enfermedad Crónica no le da derecho a obtener servicio de energía eléctrica gratis, pero sí le proporciona ciertos periodos de tiempo antes de que su servicio de energía eléctrica pueda ser desconectado, con el fin de permitirle obtener la firma de un médico. La designación como un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos debe renovarse cada dos (2) años. La designación como un Cliente Residencial que sufre de una Enfermedad Crónica debe renovarse en algunos casos con una frecuencia de hasta cada noventa (90) días, pero, como mínimo una vez al año.

### Cambio no Autorizado de Proveedor de Servicio o "Slamming" [acción forzada o impuesta]:

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio fue cambiado sin su autorización, por favor póngase en contacto con el REP de su elección y solicite asistencia adicional. Los REPs afectados, el TDU apropiado, y el agente de registro (Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas "ERCOT") trabajarán de conformidad con los procesos de mercado aprobados a fin de retornarle al REP que usted haya elegido.

### Cancelación del Servicio Sin Multa:

Usted puede cancelar su contrato con su REP sin penalización dentro de los tres (3) días hábiles federal después de recibir su Términos de servicio (TOS) si va a cambiar los proveedores (no para "mudarse" a un nuevo lugar de servicio). Para obtener más información sobre cómo cancelar su servicio, consulte sus TOS. También podrá dar por terminado su contrato con su REP sin que se le imponga una multa si usted se muda y proporciona la dirección del destinatario y evidencia razonable de tal mudanza, o si su REP le notifica de un cambio sustancial en los términos y condiciones de servicio tal y como se establece en los TOS. No se expedirá ninguna notificación por cambios que benefician a un cliente (es decir, reducción de precio) o por los cambios que son exigidos por una agencia reguladora.

### Asuntos Relacionados con la Facturación:

**Cargos no Autorizados o "Cramming":**

Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, sobre todos los cargos asociados, y sobre cómo se facturarán estos cargos antes de que consten en su factura de electricidad, obteniendo su consentimiento para el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para cuestionar dichos cargos, pudiendo presentar una queja ante la PUCT. Su REP no tratará de terminar o desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado, ni de presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos cuestionados no pagados, con respecto a los cuales se alega que no fueron autorizados, a menos que en última instancia se resuelva el desacuerdo en su contra. Si se determina que los cargos no han sido autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará los cargos no autorizados de su cuenta y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de cuarenta y cinco (45) días. Si los cargos no autorizados no son reembolsados o acreditados dentro del plazo de tres (3) ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad correspondiente a cualquier cargo no autorizado, hasta que este cargo sea reembolsado o acreditado. Dentro de los quince (15) días laborables después de la fecha en que los cargos no autorizados son eliminados de su cuenta, usted puede solicitar todos los registros de facturación que están bajo el control del REP y que estén relacionados con cualquier cargo no autorizado. Su REP no volverá a cobrarle por ningún cargo con respecto al cual se determina que no ha sido autorizado.

**Planes de Pagos Diferidos y Otros Planes de Pago:**

Si usted no puede pagar su factura, llame inmediatamente a su REP. Su REP puede ofrecerle un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar después de su fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de su próxima factura. Un plan de pago diferido le permite al cliente pagar una factura pendiente en plazos que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Para obtener más información sobre estos programas, consulte sus TOS o póngase en contacto con su REP.

**Ayuda Financiera para obtener Energía:**

Un programa de asistencia para obtener energía se encuentra disponible para clientes que tienen graves dificultades financieras y no tienen la capacidad de pagar sus cuentas temporalmente. El programa se financia en parte con las contribuciones de los clientes de Circular Energy. Por favor llame para obtener información adicional. Los REPs también deben ofrecer planes de nivelación o promedio de pagos. Póngase en contacto con su REP para obtener más información.

**Pruebas y Lectura de Medidor:**

Usted podría solicitar a su REP una (1) prueba del medidor cada cuatro (4) años, sin costo para usted. Si solicita más de una (1) prueba cada cuatro (4) años y el medidor está funcionando correctamente, entonces se le puede cobrar por la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor, cobrándole la tarifa aprobada para o por su TDU. El TDU o REP le comunicará sobre los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, de ser el caso, la fecha de retiro del medidor. Si prefiere leer su propio medidor, por favor, póngase en contacto con su TDU para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor.

**Desconexión del Servicio:**

La PUCT ha establecido que, en determinadas circunstancias, el REP podría autorizarle a su TDU que desconecte su servicio eléctrico sin previo aviso. Estas situaciones incluyen: (1) cuando se conoce que existe una situación peligrosa; (2) cuando el servicio es conectado sin autorización por parte de una persona que no ha hecho una solicitud para el servicio; (3) cuando el servicio se reconecta sin autorización después de la desconexión por falta de pago; (4) cuando ha existido manipulación de los equipos utilizados para medir la cantidad de electricidad consumida; o (5) cuando exista evidencia de robo de servicio eléctrico.

Además, el REP podría solicitar que su servicio eléctrico sea desconectado después de proporcionarle una notificación acerca de cualquiera de las siguientes razones: (1) falta de pago de una factura adeudada al REP, o por no celebrar un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión; (2) incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago diferido celebrado con el REP; (3) utilización del servicio de manera que interfiera con el servicio de los demás o con el funcionamiento de equipos que no son estándar; (4) falta de pago de un depósito requerido por el REP; o (5) falta de pago por parte del garante de la cantidad garantizada cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, el cual permite la desconexión del servicio del garante.

Si usted tiene un complejo de departamentos con un "Medidor Central" Su REP le debe enviar notificación que le informe que la notificación de desconexión será enviada a los arrendatarios del complejo de departamentos dentro de seis (6) días si el pago no se ha hecho antes de esa fecha. Si el pago no se ha hecho dentro de los seis (6) días la notificación del arrendatario será emitida en Inglés y en español en cinco (5) arrias visibles del complejo de departamentos, notificando a los arrendatarios que el servicio eléctrico del complejo de departamentos tiene fecha de desconexión describiendo las razones por las cuales será desconectado el servicio.

A menos que se disponga lo contrario en el presente documento, antes de desconectar su servicio, el REP debe proporcionarle una notificación de desconexión. Esta notificación de desconexión se la debe enviar a usted por correo separado, pero no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe efectuarse al menos diez (10) días a partir de la fecha que la notificación de desconexión sea emitida y no puede caer en un día feriado o fin de semana o en el día anterior, a menos que el personal del REP se encuentre disponible para aceptar los pagos y se pueda reconectar el servicio.

Además, su REP no podrá desconectar su servicio: (1) si su REP recibe una notificación antes de o en la fecha de desconexión avisándole que un proveedor de asistencia para energía enviará un pago suficiente para cubrir su cuenta; (2) por falta de pago durante una emergencia causada por

condiciones climáticas extremas. Su REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante una emergencia climática; o (3) si usted informa a su REP, antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión, que la desconexión del servicio podría causar que usted o una persona que vive de forma permanente en su residencia se enferme gravemente o empeore aún más, y que usted o dicha persona haya sido designado como un cliente residencial que requiere de Cuidados Críticos o sufre de una Enfermedad Crónica.

Una vez que usted o una persona que viva en su residencia ha sido designada a un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos, usted estará exento de la desconexión por veintinueve (21) días después de la recepción de una notificación de desconexión. Antes de la desconexión de su servicio eléctrico, usted podrá prorrogar la exención de la desconexión por hasta sesenta y tres (63) días a partir de la fecha de emisión de su factura en mora, siempre que cumpla con todos los tres (3) requisitos siguientes: (1) que su médico de cabecera se ponga en contacto con su REP para confirmar que usted o una persona que vive de forma permanente en su residencia es un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos; 2) que el médico que le trata presente una declaración por escrito al REP confirmando que usted o la persona que vive permanentemente en su residencia es un cliente que requiere de cuidados críticos, y (3) que usted se acogerá a un plan de pago diferido. Una vez que se le haya designado a usted o una persona que vive en su residencia como Cliente Residencial que sufre de una Enfermedad Crónica, usted estará exento de la desconexión por veintinueve (21) días después de que reciba una notificación de desconexión.

### **Restauración del Servicio:**

Si su servicio ha sido desconectado por el REP por falta de pago, una vez que se hayan corregido satisfactoriamente las razones para la desconexión, el REP le notificará a su TDU que reconecte su servicio lo más pronto posible. El REP continuará brindándole el servicio bajo los Términos de Servicio que estuvieron vigentes antes de la emisión de la Notificación de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que notifique a su REP que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa dentro de un plazo materialmente razonable.

### **Resolución de Quejas:**

Póngase en contacto con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas. Una vez recibida la queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de veintinueve (21) días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, usted puede solicitar una revisión por parte de un supervisor, si éste estuviera disponible. Su REP debe informarle de los resultados de la revisión del supervisor dentro de diez (10) días laborables después de presentada su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o de la revisión del supervisor, puede presentar una queja ante la PUCT y la Oficina del Procurador General, División de Protección al Consumidor. Cuando se trate de una queja relacionada con una factura en desacuerdo, su REP no puede iniciar las actividades de recaudación o las actividades de terminación/desconexión, ni informar sobre la mora a una agencia de informes de crédito con respecto a la porción de la factura sobre la cual se está en desacuerdo. Sin embargo, después de dar una notificación apropiada, su REP podrá enviar una notificación de terminación/desconexión por falta de pago de cualquier porción de la factura sobre la cual no exista ningún desacuerdo.

Comisión de Servicios Públicos de Texas División de Protección al Consumidor  
PO Box 13326

Austin, Texas 78711-3326

(512) 936-7120 o (888) 782-8477

Fax (512) 936-7003

Dirección de correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

Sitio de Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

TTY (512) 936-7136; Relay Texas: 800-735-2989

### **Listas de Registro para No Recibir Llamadas:**

Por una tarifa que no exceda cinco dólares (\$ 5.00) por cada período, los Clientes comerciales pueden añadir su nombre, dirección y número de teléfono a una "Lista de Registro para no Recibir Llamadas sobre el Servicio Eléctrico" auspiciado por el estado, cuyo objetivo es limitar el número de llamadas de tele mercadeo recibidas en relación a su elección de REP, mediante el registro a través del Servicio Postal de los Estados Unidos, Internet o telefónicamente, de la siguiente manera: en línea al [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), llamando al número gratuito 1-866-TXNOCALL (1-866-896-6225), o escribiendo a Texas No Call, PO Box 313, E. Walpole, MA 02032. Si se registra en línea o por teléfono, la tarifa debe ser pagada con tarjeta de crédito, pero si se registra por correo, esta cantidad se puede pagar con tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Una vez que se haya registrado, el Cliente puede esperar la suspensión de las llamadas de tele mercadeo que recibe, lo que ocurrirá de la siguiente manera:

Si se ha registrado entre el 2 de enero y el 31 de marzo, eso sucederá a partir del 1 de junio; si se ha registrado entre el 1 de abril y el 30 de junio, eso sucederá a partir del 1 de septiembre; si se ha registrado entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, eso sucederá a partir del 1 de diciembre; si se ha registrado entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, eso sucederá a partir del 1 de marzo. Sin embargo, el registro vence el quinto aniversario de la fecha en que el número de teléfono es publicado por primera vez en la "Lista de Registro para no Recibir Llamadas sobre el Servicio Eléctrico". Incluso si está registrado, puede seguir recibiendo llamadas de tele mercadeo que no son hechas por los REPs. Los Clientes Residenciales pueden registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la "Lista para No Recibir Llamadas" que cubre todo el estado, lo cual ayudará a limitar las llamadas de tele mercadeo a su hogar o negocio. Usted puede registrarse en el "Lista para No Recibir Llamadas" de tres maneras: en línea al [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), llamando al número gratuito 1-866-TXNOCALL (1-866-896-6225), o escribiendo a Texas No Call, PO Box 313, E. Walpole, MA 02032.

**Disponibilidad de otros Idiomas:**

Usted puede especificarle a su REP que desea recibir información en español, o en cualquier otro idioma en el cual lo solicitaron. Esto incluye los Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, Sus Derechos como Cliente, las facturas y notificaciones de facturas, las notificaciones de terminación y desconexión, la información sobre nuevos servicios de electricidad, los programas de descuentos, las promociones y el acceso al servicio al cliente.

**Derechos de Privacidad:**

Los REPs no pueden divulgar ni vender ninguna información confidencial de los clientes, incluyendo: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, consumo histórico de electricidad, patrones de consumo esperados, tipos de instalaciones utilizados para la prestación del servicio, términos y condiciones individuales del contrato, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias requeridas por la ley, incluyendo la divulgación a la PUCT, a un agente de su REP, a las agencias de informes de crédito, agencias que hacen cumplir la ley o al TDU. Su información será compartida con otros REPs minoristas o agrupaciones, siempre y cuando usted dé su consentimiento.

**Servicios Especiales:**

Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y clientes discapacitados. Si usted tiene una discapacidad o requiere de asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, póngase en contacto con su REP para obtener información sobre estos servicios especiales.

Pro Power Providers, LLC dba Circular Energy  
P.O. Box 470486  
FortWorth, TX 76147  
PUCT License #10216  
[www.CircularEnergy.com](http://www.CircularEnergy.com)

Servicio al Cliente del REP

Email: [CustomerService@CircularEnergy.com](mailto:CustomerService@CircularEnergy.com)

Asistencia al Cliente: 1 (844) 776-7693

Lunes-Viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. CST