



# Your Rights as a Customer

## PUCT License # 10270

This document describes Your Rights as a Retail Electric Customer and is a required disclosure for all residential electricity customers regardless of Retail Electric Provider. Tomorrow Energy is a Retail Electricity Provider ("REP") that is governed by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT").

We are pleased to address your questions or concerns and welcome the opportunity to resolve any issue or question you may have about your service. 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>.

**Customer Access:** Please refer to the following Tomorrow Energy toll-free numbers in the event that you need assistance:

- General inquiries or complaints related to charges on customer's bills, termination of service, and/or any other pertinent business:
  - Phone: 1-888-682-8082
  - Hours: Monday-Friday 7:00AM-4:00PM CST
- 24-hour automated telephone message providing instructions on how to report any service interruptions or electrical emergencies:
  - Phone: 1-888-682-8082
  - Email: [WeCare@tomorrowenergy.com](mailto:WeCare@tomorrowenergy.com)
- 24-hour capability for accepting a customer's rescission of the terms of service by telephone:
  - Phone: 1-888-682-8082

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

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

**Language Choice:** You have the right to receive this document and any disconnection notices mailed to you, in both English and Spanish or English and your designated language if you have designated a language other than Spanish and were originally solicited in that language, according to PUCT Subst. R. 25.473. All other contract documents, bills, bill notices and access to customer service will be provided in the language you designated during your enrollment.

**Statement on Non-Discrimination:** Tomorrow Energy will not refuse service to anyone because of race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability or familial status, location in an economically distressed geographic area, or if they qualify for low-income affordability or energy-efficiency services.

**Disconnection of Service:** The REP may 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.

All bills shall be deemed past due and delinquent at the close of business on the day the bill is due. Tomorrow Energy will provide you with a disconnection notice in the event you do not pay your bill by its due date or make suitable arrangements with Tomorrow Energy for its payment. You will have ten (10) days from the date of the disconnection notice to pay your account balance. If your account balance is not paid in full by the date indicated on the disconnection notice, your service will be suspended.

**Restoration of Service:** To restore service without re-applying for service with Tomorrow Energy, your outstanding charges must be paid within five (5) days of service suspension. If your outstanding charges are not paid within five (5) days of service suspension, your account may be subject to final disconnection and Tomorrow Energy will no longer be your retail electric provider. If your account is secured with a deposit, the deposit amount will be credited to your final bill, which may include an early termination fee as specified in your Electricity Facts Label, and you must remit final payment by the due date on the bill to avoid having your account turned over to a collection agency.

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.

**Rights and Protections Against Disconnection:** You have certain rights and protections that prevent your service from being disconnected under certain conditions identified in PUCT Subst. R. 25.483 Tomorrow Energy cannot authorize your TDSP to disconnect you for nonpayment for any of the following reasons: (1) delinquency in payment for electric service by a previous occupant of the premises; (2) failure to pay for any charge that is not for electric service regulated by the commission, including competitive energy service, merchandise, or optional services; (3) 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; (4) failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing; (5) failure to pay disputed charges, except for the amount not under dispute, until a determination as to the accuracy of the charges has been made by the REP or the commission and the customer has been notified of this determination; (6) failure to pay charges arising from an underbilling due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with or unless such underbilling charges are due under PUCT Subst. R. 25.126; or (7) 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 ready by your TDSP.

Tomorrow Energy cannot request disconnection of your service for nonpayment on a holiday or weekend, or the day immediately before a holiday or weekend, unless Tomorrow Energy's personnel are available on those days to take payments, make payment arrangements with you, and request reconnection of service. Your TDSP cannot disconnect on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the personnel of the TDSP are available to reconnect service on all of those days, or if a dangerous condition exists or you request disconnection.

Tomorrow Energy cannot authorize a disconnection for nonpayment in a county in which an extreme weather emergency occurs. An "extreme weather emergency" means a day when the previous day's highest temperature did not exceed 32 degrees Fahrenheit, and the temperature is predicted to remain at or below that level for the next 24 hours anywhere in the county, according to the nearest National Weather Service (NWS) reports; or the NWS issues a heat advisory for a county, or when such advisory has been issued on any one of the preceding two calendar days in a county.

Tomorrow Energy cannot authorize disconnection for nonpayment of electric service for a billing period in which Tomorrow Energy 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 it is received by the due date stated on the disconnection notice, and by that date the customer either pays or makes payment arrangements to any outstanding debt not covered by the energy

**Non-interruption of Service to Critical Care or Chronic Condition Residential Customer:** If the disconnection of electrical service would cause you or a person permanently residing at your residence to become seriously ill or more seriously ill, you have the right to apply for a designation of Critical Care or Chronic Condition Residential Customer. You can apply for the designation of Critical Care or Chronic Condition Residential Customer by obtaining

a copy of the application approved by the PUCT from your TDU or REP. The application requires a physician's signature. The ultimate decision to grant either designation rests with the TDU. Being designated either a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer does not entitle you to free electrical service but provides you with certain time periods before your electrical service can be disconnected to allow you to obtain a physician's signature. A designation as a Critical Care Residential Customer must be renewed every two (2) years. A designation as a Chronic Condition Residential Customer must be renewed in some cases as often as every ninety (90) days, but, at least once a year.

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>.

**Meter Testing and Reading:** PUCT Subst. R. 25.124, 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.

**Cancellation of Service without Penalty:** You may cancel your contract with your REP without penalty within three (3) 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

---

**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, Tomorrow 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.

**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. A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your service was switched without your authorization, please contact your REP of choice and request further assistance. The affected REPs, the appropriate TDU, and the registration agent (Electric Reliability Council of Texas "ERCOT") will work in accordance with approved market processes to return you to your chosen REP.

**Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:** If you cannot pay your bill, call your REP immediately. Your REP may offer a short-term payment arrangement that allows you to pay after your due date, but before your next bill is due. A deferred payment plan allows a customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. Tomorrow Energy must offer you a deferred payment plan (1) for bills that become due during an extreme weather emergency, (2) when a state of disaster has been declared by the governor that covers your area (3) and if you have been under-billed. Tomorrow Energy will make a deferred payment plan available, (4) upon request, (5) for a bill that becomes due in July, August, or September for certain customers or (6) 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. Refer to your TOS for further details.

**Financial and Energy Assistance:** An energy assistance program is available to customers who have severe financial hardships and temporarily may be unable to pay their bills. The program is funded in part by contributions from Tomorrow Energy customers. Please contact Tomorrow Energy for more information about any low-income programs we may offer.

**Do Not Call List:** Beginning January 1, 2002, customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored electric no-call list that is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to the customer's choice of REPs. Customers have the right to register their address and phone number to a No Call List sponsored by the PUCT to opt out of telemarketing calls according to PUCT Subst. R.25.484. You may register either online at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) for free; or call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225) to obtain an application or to register; or send a written request for an application to: TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

You must pay a registration fee for each phone number you register; this fee must be paid by credit card if registering by phone and by credit card, check or money order if registering via mail. The registration fee cannot exceed five dollars (\$5.00) per term. Your registration will remain active for five years from the date it was first published on the list. A customer that registers for inclusion on the electric no-call list may continue to receive calls from telemarketers other than REPs. The customer may instead or may also register for the Texas no-call list that is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services in general, including electric service.

**Privacy Rights:** Pursuant to PUC Subst. R. 25.472, 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 (i) 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 (ii) to our affiliates (provided they agree to the same confidentiality standards as we do), or (iii) in aggregate (provided such disclosures cannot be reasonably expected to specifically identify you). Your information will be shared with other retail REPs or aggregators only with your consent.

**Complaint Resolutions:** Anytime you feel that your bill may contain mistakes, including, but not limited to, unauthorized charges, please contact Tomorrow Energy immediately. Tomorrow Energy takes your concerns seriously, and will promptly investigate the issue, contact you to review, and make any necessary corrections to ensure that your issue is resolved. Tomorrow Energy will notify you of the results of the investigation within twenty one (21) days. If Tomorrow Energy's contact center fails to resolve the issue to your satisfaction, you are entitled to request a management review of your issue with Tomorrow Energy. Tomorrow Energy will notify you of the results of the management review within ten (10) business days of your request. If Tomorrow Energy cannot resolve your issue to your satisfaction, you are entitled to file a complaint with the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Divisions. Contact information for Tomorrow Energy and the PUC is as follows.

#### **Contact Information:**

##### **Tomorrow Energy**

- Address: 3151 Briarpark Drive, Suite 100, Houston, TX 77042
- Internet: [www.tomorrowenergy.com](http://www.tomorrowenergy.com)
- Email: [wecare@tomorrowenergy.com](mailto:wecare@tomorrowenergy.com)
- Telephone (Toll Free): 1-888-682-8082
- Fax: 1-800-256-6181
- Customer Care Hours: Monday- Friday 7:00 am – 4:00 pm CST

- PUCT # 10270

### Public Utility Commission of Texas

- Address: Customer Protection Division, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326
- Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)
- Email: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)
- Telephone: 512-936-7120 or 1-888-782-8477
- Fax: 512-936-7003
- TTY: 512-936-7136; Relay Texas: 1-800-735-2989



## Sus derechos como cliente

### Licencia PUCT # 10270

El presente documento describe sus derechos como cliente minorista de electricidad y es una divulgación obligatoria para todos los clientes residenciales de electricidad, independientemente del proveedor minorista de electricidad. Tomorrow Energy es un Proveedor Minorista de Electricidad ("REP") que es regido por la Public Utility Commission of Texas ("PUCT" - Comisión de Servicios Públicos de Texas).

Nos complace atender sus preguntas o inquietudes y nos complace tener la oportunidad de resolver cualquier problema o pregunta que pueda tener sobre su servicio. Una copia completa de las reglas 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/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

**Acceso al cliente:** Consulte los siguientes números gratuitos de Tomorrow Energy en caso de que necesite asistencia:

- Consultas generales o quejas relacionadas con cargos en las facturas del cliente, la terminación del servicio y/o cualquier otro asunto pertinente:
  - Teléfono: 1-888-682-8082
  - Horario: Lunes - viernes 7:00 am – 4:00 pm CST
- Mensajes telefónicos las 24 horas que proporcionan instrucciones sobre cómo reportar cualquier interrupción del servicio o emergencias eléctricas:
  - Teléfono: 1-888-682-8082
  - Correo electrónico: [WeCare@tomorrowenergy.com](mailto:WeCare@tomorrowenergy.com)
- Capacidad las 24 horas para aceptar la rescisión por parte de un cliente de los términos del servicio por teléfono:
  - Teléfono: 1-888-682-8082

**Reporte de interrupciones:** En el caso de una interrupción en su área, llame a su Transmission Distribution Utility (TDU - Servicio de Distribución de Transmisión)

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

- AEP- Texas North: 1-866-223-8508

**Elección del idioma:** Tiene derecho a recibir el presente documento y cualquier aviso de desconexión que se le envíe por correo, tanto en inglés como en español o en inglés y en su idioma designado si ha designado un idioma diferente al español y se solicitó originalmente en ese idioma, según la Regla Sustantiva 25.473 de la PUCT. Todos los demás documentos contractuales, facturas, avisos de facturas y acceso al servicio al cliente se proporcionarán en el idioma que usted haya designado durante su inscripción.

**Declaración sobre no discriminación:** Tomorrow Energy no rechazará el servicio a nadie por motivos de raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, discapacidad o estado familiar, ubicación en un área geográfica desfavorecida económicamente, o si califica para disponibilidad por bajos ingresos o servicios de eficiencia energética.

**Desconexión del Servicio:** El REP puede desconectar su servicio eléctrico después de darle un aviso por cualquiera de los siguientes motivos: (1) Falta de pago de una factura adeudada al REP, o de no hacer un arreglo de pagos diferidos para la fecha de desconexión; (2) incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido realizado con el REP; (3) usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o las operaciones de equipo no estándar; (4) falta de pago de un depósito requerido por el REP; o, (5) que el garante no pague el monto garantizado cuando REP tenga un contrato por escrito, firmado por el garante, que permita la desconexión del servicio del garante.

Todas las facturas se considerarán vencidas y atrasadas al cierre de operaciones en el día de vencimiento de la factura. Tomorrow Energy le proporcionará un aviso de desconexión en caso de que no pague su factura antes de la fecha de vencimiento o haga los arreglos adecuados con Tomorrow Energy para su pago. Tendrá diez (10) días a partir de la fecha del aviso de desconexión para pagar el saldo de su cuenta. Si no se paga el saldo de su cuenta es su totalidad en la fecha indicada en el aviso de desconexión, se le suspenderá el servicio.

**Restauración del servicio:** Para restaurar el servicio sin tener que volver a solicitar el servicio con Tomorrow Energy, sus cargos pendientes deben pagarse en un plazo de cinco (5) días a partir de la suspensión del servicio. Si no se pagan sus cargos pendientes en un plazo de cinco (5) días a partir de la suspensión del servicio, su cuenta puede ser sujeta a la desconexión final y Tomorrow Energy ya no será su proveedor minorista de electricidad. Si su cuenta está garantizada con un depósito, el monto del depósito se acreditará a su factura final, el cual podrá incluir un cargo por terminación anticipada como se especifica en su Etiqueta de Datos de Electricidad, y debe realizar el pago final antes de la fecha de vencimiento en la factura para evitar que envíen su cuenta a una agencia de cobranza.

Si su servicio ha sido desconectado por el REP por falta de pago, el REP, una vez que hayan corregido satisfactoriamente los motivos de la desconexión, le notificará a su TDU para que vuelva a conectar su servicio lo más pronto posible. El REP continuará dándole servicio bajo los Términos de Servicio vigentes antes de la emisión del Aviso de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, se volverá a conectar su servicio una vez que notifique a su REP que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa dentro de un período fiscalmente razonable.

**Derechos y protecciones contra la desconexión:** Usted cuenta con ciertos derechos y protecciones que evitan que su servicio sea desconectado bajo ciertas condiciones identificadas en la Regla Sustantiva 25.483 de la PUCT; Tomorrow Energy no puede autorizar a su TDSP para desconectarlo por falta de pago por cualquiera de las siguientes razones: (1) morosidad en el pago del servicio eléctrico por un ocupante anterior del inmueble; (2) incumplimiento en el pago de cualquier cargo que no sea por el servicio eléctrico regulado por la comisión, incluido el servicio competitivo de energía, mercancía o servicios opcionales; (3) incumplimiento en el pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que los cargos por dicho servicio se hayan incluido en la factura de esa cuenta en el momento en que se inició el servicio; (4) incumplimiento en el pago de cargos resultantes de una subfacturación, excepto en el caso de robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual; (5) incumplimiento en el pago de los cargos en disputa, excepto por el monto que no está en disputa, hasta que el REP o la comisión haya tomado una determinación sobre la exactitud de los cargos y el cliente haya sido notificado de esta determinación; (6) incumplimiento en el pago de cargos derivados de una subfacturación debido a cualquier medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido manipulado o a menos que dichos cargos de

subfacturación se deban al amparo de Regla Sustantiva 25.126 de la PUCT; o (7) incumplimiento en el pago de una factura estimada que no sea una factura emitida de conformidad con un plan de lectura de medidor aprobado, a menos que la factura se base en un medidor estimado listo por parte de su TDSP.

Tomorrow Energy no puede solicitar la desconexión de su servicio por falta de pago en un día feriado o fin de semana, o el día inmediatamente anterior a un día feriado o fin de semana, a menos que el personal de Tomorrow Energy esté disponible en esos días para aceptar pagos, hacer arreglos de pago con usted y solicitar la reconexión del servicio. Su TDSP no puede hacer la desconexión en un día feriado o fin de semana, o el día inmediatamente anterior a un día feriado o fin de semana, a menos que el personal del TDSP esté disponible para volver a conectar el servicio en todos esos días, o si existe una condición peligrosa o usted solicita la desconexión.

Tomorrow Energy no puede autorizar una desconexión por falta de pago en un condado en el que ocurra una emergencia por condiciones climáticas extremas. Una "emergencia por condiciones climáticas extremas" significa un día en que la temperatura más alta del día anterior no haya excedido los 32 grados Fahrenheit, y se pronostique que la temperatura se mantendrá en ese nivel o por debajo de él durante las siguientes 24 horas en cualquier parte del condado, de acuerdo con los reportes del National Weather Service (NWS - Servicio Meteorológico Nacional) más cercano; o el NWS emita un aviso de calor para un condado, o cuando dicho aviso se haya emitido en cualquiera de los dos días naturales anteriores en un condado.

Tomorrow Energy no puede autorizar la desconexión por falta de pago del servicio eléctrico durante un período de facturación en el que Tomorrow Energy reciba un compromiso, una carta de intención, una orden de compra u otra notificación de que un proveedor de asistencia energética está reenviando el pago suficiente para continuar el servicio, siempre que lo reciba para la fecha de vencimiento indicada en el aviso de desconexión, y para que antes de esa fecha el cliente pague o haga arreglos de pago para cualquier deuda pendiente no cubierta por la energía.

**No interrupción del servicio a un cliente residencial con cuidados críticos o condiciones crónicas:** Si la desconexión del servicio eléctrico ocasionaría que usted o una persona que reside permanentemente en su residencia se enfermara gravemente o se enfermara con mayor gravedad, tiene derecho a solicitar una designación como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas. Puede solicitar la designación de Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas obteniendo una copia de la solicitud aprobada por la PUCT de su TDU o REP. La solicitud requiere la firma de un médico. La decisión final de otorgar cualquiera de las designaciones recae en el TDU. El hecho de ser designado como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Condiciones Crónicas no le da derecho a un servicio eléctrico gratuito, pero le proporciona ciertos períodos de tiempo antes de que su servicio eléctrico pueda ser desconectado para permitirle conseguir la firma de un médico. Una designación como Cliente Residencial con Cuidados Críticos debe renovarse cada dos (2) años. Una designación como Cliente Residencial con Condiciones Crónicas debe renovarse en algunos casos con una frecuencia de noventa (90) días, pero al menos una vez al año.

Para calificar como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Cliente Residencial con Condiciones Crónicas, debe hacer que su médico proporcione el formulario llenado del Formulario de Determinación de Elegibilidad Residencial de Cuidados Críticos a su TDSP. Su TDSP toma la determinación final de si califica o no para ser un Cliente Residencial con Cuidados Críticos o un Cliente Residencial con Condiciones Crónicas. La calificación por parte del TDSP no lo libera de cualquier obligación de pagarnos o de pagar al TDSP por su servicio eléctrico. El formulario está disponible en

<http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>.

**Prueba de medidor y lectura:** Según la Regla Sustantiva 25.124 de la PUCT, usted puede solicitar a su REP una (1) prueba del medidor cada cuatro (4) años sin costo alguno para usted. Si solicita más de una (1) prueba cada cuatro (4) años, y el medidor funciona correctamente, entonces se le puede cobrar la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor al precio aprobado por su TDU. El TDU o REP le informará sobre los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, si corresponde, la fecha de retiro del medidor. Si prefiere leer su propio medidor, comuníquese con su TDU para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor.

**Cancelación del servicio sin penalización:** Puede cancelar su contrato con su REP sin penalización en un plazo de tres (3) días hábiles después de recibir sus Términos de Servicio (TOS), si está cambiando de proveedor (no por "mudanzas" a una nueva ubicación del servicio). Para obtener detalles sobre cómo cancelar su servicio, consulte sus TOS. También puede terminar su contrato con su REP sin penalización si se muda y proporciona una nueva dirección y evidencia razonable de dicha mudanza, o si su REP le notifica sobre un cambio importante en los términos y condiciones del servicio, según se estipula en los TOS. No se emitirán avisos por cambios que beneficien a un cliente (por ejemplo, reducciones de precios) o cambios que sean obligatorios por una agencia reguladora.

## FACTURACIÓN

---

**Cargos no Autorizados o "Cramming":** Cramming es el término utilizado cuando se agregan cargos a su factura de electricidad por servicios que no sean su consumo eléctrico sin su permiso. Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura de electricidad, Tomorrow Energy o cualquier REP deben informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo se facturarán estos cargos antes de que aparezcan en su factura de electricidad, y obtener su consentimiento para el producto o servicio. Usted tiene derecho a impugnar cualquier cargo que considere no autorizado de acuerdo con la Regla Sustantiva 25.481 de la PUCT. Si ve algún cargo en su factura que no comprenda, póngase en contacto con nosotros de inmediato. Revisaremos el cargo en cuestión y resolveremos cualquier cargo que no sea apropiado. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede presentar una queja ante la PUCT.

**Cambio no Autorizado de Proveedor de Servicio o "Slamming":** Slamming es el término utilizado cuando se cambia su servicio eléctrico sin su permiso y viola la Regla Sustantiva 25.495 de la PUCT. Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio fue cambiado sin su autorización, comuníquese con su REP de elección y solicite ayuda adicional. Los REP afectados, el TDU apropiado y el agente de registro (Electric Reliability Council of Texas ["ERCOT"] - Consejo de Confiabilidad Eléctrica ) trabajarán de acuerdo con los procesos de mercado aprobados para regresarlo a su REP elegido.

**Planes de pagos diferidos y otros acuerdos de pago:** Si no puede pagar su factura, llame a su REP de inmediato. Su REP puede ofrecer un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar después de su fecha de vencimiento, pero antes de que venza su próxima factura. Un plan de pagos diferidos permite al cliente pagar una factura pendiente en cuotas más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Tomorrow Energy debe ofrecerle un plan de pagos diferidos (1) para las facturas que se venzan durante una emergencia de condiciones climáticas extremas, (2) cuando el gobernador haya declarado un estado de desastre que abarque su área (3) y si se le ha facturado de menos. Tomorrow Energy pondrá a disposición un plan de pagos diferidos, (4) bajo solicitud, (5) para una factura que se venza en julio, agosto o septiembre para ciertos clientes o (6) para facturas que se venzan en enero o febrero si hubo una emergencia de condiciones climáticas extremas declarada en el mes anterior. Su documento de Términos de Servicio proporciona más detalles sobre estos planes de pagos diferidos y puede leer más sobre dichos planes en la Regla Sustantiva 25.480 de la PUCT. Se puede aplicar una suspensión de cambio si participa en cualquiera de estos planes de pagos alternativos. Consulte sus TOS para más detalles.

**Asistencia Financiera y de Energía:** Existe un programa de asistencia de energía disponible para clientes que tengan dificultades financieras severas y temporalmente puedan ser incapaces de pagar sus cuentas. El programa es financiado en parte por contribuciones de los clientes de Tomorrow Energy. Póngase en contacto con Tomorrow Energy para obtener más información sobre cualquier programa para personas de bajos ingresos que podamos ofrecer.

**Lista de No Llamar:** A partir del 1 de enero de 2002, los clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamar para cuestiones eléctricas patrocinadas por el estado que tiene la intención de limitar el número de llamadas de telemarketing recibidas en relación con la elección de REP del cliente. Los clientes tienen derecho a registrar su dirección y número de teléfono en una Lista de No Llamar patrocinada por la PUCT para no recibir llamadas de telemarketing de acuerdo con Regla Sustantiva 25.484 de la PUCT. Puede registrarse en línea en [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com) de forma gratuita; o llame sin cargo al 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225) para obtener una solicitud o registrarse; o envíe una petición por escrito para una solicitud a: TEXAS NO CALL, P.O. Box



313, E. Walpole, MA 02032.

Debe pagar una tarifa de registro por cada número de teléfono que registre; esta tarifa debe pagarse con tarjeta de crédito si se registra por teléfono y con tarjeta de crédito, cheque o giro postal si se registra por correo. La tarifa de registro no puede exceder de cinco dólares (\$5.00) por plazo. Su registro permanecerá activo durante cinco años a partir de la fecha en que se publicó por primera vez en la lista. Un cliente que se registra para su inclusión en la lista de no llamar relacionada a cuestiones eléctricas puede continuar recibiendo llamadas de vendedores telefónicos que no sean REP. El cliente puede también (o en vez) registrarse en la lista de no llamar de Texas que tiene como objetivo limitar las llamadas de telemercadeo con respecto a bienes y servicios de consumo en general, incluido el servicio eléctrico.

**Derechos de Privacidad:** De conformidad con Regla Sustantiva 25.472 de la PUCT, los REP no pueden divulgar ni vender ninguna información confidencial del cliente, incluidos: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, consumo histórico de electricidad, patrones de consumo esperados, tipos de instalaciones utilizadas para proporcionar el servicio, términos y condiciones del contrato individual, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información (i) bajo ciertas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de informes crediticios, agencias de cumplimiento de la ley o TDU (ii) a nuestros afiliados (siempre que estén de acuerdo con los mismos estándares de confidencialidad que nosotros), o (iii) en conjunto (siempre que no se pueda esperar razonablemente que tales divulgaciones lo identifiquen específicamente). Su información se compartirá con otros REP minoristas o agregadores solo con su consentimiento. **Resoluciones de quejas:** Cada vez que sienta que su factura puede contener errores, incluidos, entre otros, cargos no autorizados, póngase en contacto con Tomorrow Energy de inmediato. Tomorrow Energy toma en serio sus inquietudes e investigará de inmediato el problema, se pondrá en contacto con usted para revisarlo y hará las correcciones necesarias para garantizar que su problema se resuelva. Tomorrow Energy le notificará los resultados de la investigación en un plazo de veintiún (21) días. Si el centro de contacto de Tomorrow Energy no resuelve el problema a su entera satisfacción, tiene derecho a solicitar una revisión gerencial de su problema con Tomorrow Energy. Tomorrow Energy le notificará los resultados de la revisión gerencial en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de su solicitud. Si Tomorrow Energy no puede resolver su problema a su entera satisfacción, tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT o la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. La información de contacto de Tomorrow Energy y la PUC es la siguiente.

**Información de contacto:**

**Tomorrow Energy**

- Dirección: 3151 Briarpark Drive, Suite 100, Houston, TX 77042
- Internet: [www.tomorrowenergy.com](http://www.tomorrowenergy.com)
- Correo electrónico: [wecare@tomorrowenergy.com](mailto:wecare@tomorrowenergy.com)
- Teléfono (Línea gratuita): 1-888-682-8082
- Fax: 1-800-256-6181
- Horario de atención al cliente: Monday- Friday 7:00 am – 4:00 pm CST
- PUCT # 10270

**Public Utility Commission of Texas (PUCT)**

- Dirección: Customer Protection Division, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326
- Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)
- Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)
- Teléfono: 512-936-7120 or 1-888-782-8477
- Fax: 512-936-7003
- TTY: 512-936-7136; Relay Texas: 1-800-735-2989