



Your Rights as a Customer

Certificate No.: 10137
www.acaciaenergy.com

1 (877) 997-2946

(8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT)

4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035

support@acaciaenergy.com

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUC). These rules apply to all retail electric providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted or waived by the customer as allowed under PUC rules. You may view the PUC's rules at <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>. Contact information is located within this document.

OBTAINING AND CANCELING SERVICE

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming": A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should request that the REP provide you with a copy of your authorization and verification. The REP 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 PUC at the address provided below. Upon receipt of a complaint filed with the PUC, the REP must respond within 21 days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch, and any corrective actions taken to date, if any.

If a REP is serving your account without proper authorization, the REP must 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 and electricity facts label 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. The REP that served you without proper authorization shall, within 5 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, the REP that served you without your authorization is responsible for paying all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that the unauthorized REP served you that are not billed to you by your original REP, the REP that served you without your authorization may bill you but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

Right of Rescission: When requesting a switch in service providers, you may rescind your contract with the new REP without any penalty or fee within 3 federal business days (includes Saturday) after you receive your Terms of Service Agreement. For details on how to rescind your service, please see your Terms of Service Agreement. This right of rescission does not apply to applicants requesting a move-in or to customers whose REP transfers the customers to the POLR. If you do not rescind your request for service within this 3 federal business day period, you will be responsible for all service rendered to you at the enrollment address. If you do not rescind the contract within this 3 federal business day period, you retain the right to select another REP and may do so by contacting that REP, although you will be responsible for any charges incurred to switch your service. See your Terms of Service Agreement for details regarding canceling or terminating your contract.

BILLING ISSUES

Unauthorized Charges or "Cramming": Before any new charges for non-energy-related products or services are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will appear on your electric bill and obtain your consent to accept the product or service. Your REP must provide you with a toll-free telephone number and address that you may use to resolve any billing dispute or to ask questions about your bill. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUC. Your REP will not seek to terminate your electric service for non-payment 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, your REP 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 PUC on the amount of any unauthorized charge until it is refunded/credited. You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not rebill you for any charges determined to be unauthorized.

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." Acacia Energy offers a Deferred Payment Plan which allows a residential customer to pay an outstanding balance in installments over a period of time. To enroll in a Deferred Payment Plan we may require from you an initial payment of 50% of the outstanding balance on your account and for the remaining balance to be paid over five billing cycles. Your service may be terminated and disconnected if you do not meet the terms of the Deferred Payment Plan issued to you. You may request a deferred payment plan for bills that become due during extreme weather emergencies, during governor-declared disasters as directed by the Public Utility Commission, or if you have been underbilled by \$50 or more. You may also request a deferred payment plan for bills that become due in July, August or September (or in January or February in

certain situations) and you are: receiving the LITE-UP (the Texas low-income) discount; or are designated as a Chronic Condition or Critical Care Residential Customer; or if you cannot pay your bill on time unless (1) you have been disconnected for non-payment during the previous 12 months, (2) have made more than two payments during the previous 12 months that were returned due to insufficient funds available or, (3) you have received service from us for less than three months and you lack sufficient credit or a satisfactory history of payment for electric service from a previous retail electric provider. If you are on a deferred payment plan, your account will be subject to a switch-hold. A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay the total deferred balance. The switch-hold will be removed after your deferred balance is paid. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying, you will need to pay us to get your electricity turned back on.

Average Billing Plan: Acacia Energy offers an average billing plan. With this plan your monthly payment will be based on the historical usage associated with your account. Your monthly payment amount may be adjusted quarterly based on your actual usage. We will notify you of any change in your average payment amount. We will reconcile your account at least annually and may charge or credit your account based on any difference between actual usage charges and payments received under the average billing plan. This program is available to any customer who is not currently delinquent in payment to Acacia Energy and any residential customer eligible to receive the LITE-UP discount. If, at the time of enrollment on our average billing plan you are delinquent, your account will be subject to a switch-hold. A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay the total deferred balance. The switch-hold will be removed after your deferred balance is paid. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying, you will need to pay us to get your electricity turned back on. In the event the Terms of Service are canceled or terminated or your electric service is disconnected, the level or average billing option does not affect your obligation to pay for all actual usage.

Financial and Energy Assistance: An electric customer who receives food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) or whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA). A customer who currently receives these benefits automatically qualifies for a discount on electric service through the LITE-UP Texas program. Customers who do not currently receive these benefits but whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may apply for the discount. Contact LITE-UP Texas toll-free at 1-866-4-LITE-UP or 1-866-454-8387 for information on how to obtain the discounted rate.

Meter Reading and Testing: Please contact your REP for information regarding how to read your meter. You have the right to request a meter test. Your REP may make this request to your Transmission Distribution Utility (TDU) on your behalf. If a test is performed more than once in a four-year period and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. The TDU or REP will advise you of the test result, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

DISCONNECTION OF SERVICE

Failure to Pay: For customers who do not pay their electric bill by the due date, their REP may request that the TDU “disconnect” the electric service, after the expiration of a required 10-day notice period. The REP will provide a 21-day notice for Critical Care Residential Customers and Chronic Condition Residential Customers, which will be sent to the residential customer and the customer’s designated secondary contact. Prior to disconnecting a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer, the TDU shall contact the customer and the secondary contact. If the TDU does not reach the customer and secondary contact by phone, the TDU shall visit the premises, and, if there is no response, shall leave a door hangar containing the pending disconnection information and how to contact the REP and TDU.

Disconnection of Service: The PUC has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the POLR, may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. Your REP or TDU may also, at any time, authorize disconnection of your electric service without prior notice for any of the following reasons:

- where a known dangerous condition exists for as long as the condition exists;
- where service is connected without authority by a person who has not made application for service;
- where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment;
- where there has been tampering with the equipment of the TDU; or
- where there is evidence of theft of service.

Additionally, your REP may be allowed to seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- failure to pay a bill owed to the REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection stated on the disconnection notice;
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP;
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;

Your Rights as a Customer

- failure to pay a deposit required by the REP; or
- failure of a 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.

Prior to disconnecting your service, your REP must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered), or sent to you by email, if your REP has offered and you have agreed to receive disconnection notices from the REP by email, no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued (or 21 days from the date the notice is issued for a Critical Care Residential Customer or a Chronic Condition Residential Customer) 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. For Critical Care Residential Customers and Chronic Condition Residential Customers, your REP must send the notice to the residential customer and the customer's designated secondary contact.

Your REP may not authorize disconnection of your electric service for any of the following reasons:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay underbilled charges that occurred for more than 6 months (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- 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 PUC rule 25.126 relating to Adjustments Due to Non-Compliant Meters and Meter Tampering in Area Where Customer Choice Has Been Introduced (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>); or
- 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 TDU.

Additionally, your REP may not authorize disconnection of your electric service:

- if the REP receives notification by the final due date stated on the disconnection notice that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment;
- for non-payment during an extreme weather emergency, and upon request, the REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or for non-payment if you are a Critical Care Residential Customer at a permanent, individually metered dwelling unit and you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that disconnection of service will cause some person at that residence to become seriously ill or more seriously ill. However, to obtain this exemption, you must complete all of the following by the disconnection date stated on the notice, including: entering into a deferred payment plan with your REP and having the ill person's attending physician contact the REP and submit a written statement confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer. This exemption from disconnection of a Critical Care Residential Customer shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

Availability of Provider of Last Resort: If you are notified that you are subject to termination or disconnection of your electric service, you may seek to obtain services from another REP or the POLR. You have the option to request service from the POLR, which offers a standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained from the PUC or the POLR.

Restoration of Service: If your service has been disconnected by your REP for non-payment, you must, before service is reinstated, pay all amounts due to the REP, and reestablish credit, including payment of any applicable deposit. Upon payment of all amounts due and reestablishment of credit your REP or the POLR will notify your TDU to reconnect your service. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP or the POLR that you have corrected the dangerous situation.

DISPUTES WITH YOUR PROVIDER

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a 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 dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUC or the Office of the Attorney



Your Rights as a Customer

Certificate No.: 10137
www.acaciaenergy.com

1 (877) 997-2946

(8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT)

4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035

support@acaciaenergy.com

General, Consumer Protection Division. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities or termination or disconnection activities or report the delinquency to a consumer reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

ACACIA CUSTOMER CARE DEPARTMENT

Toll-free : 1-877-997-2946; 8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT

E-mail: support@acaciaenergy.com

Website: www.acaciaenergy.com

Acacia Energy

4853 Woodpecker Street

Houston, Texas 77035

Reporting Outages: Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies.

For your reference, this contact information is provided in this brochure.

CenterPoint Energy, Inc:

Local: 713-207-2222

Toll-free Tel: 1-800-332-7143

Service orders: same

24 hours a day, 7 days a week

Oncor Electric Delivery:

Toll-free: 1-888-313-4747

Service orders: 1-888-313-6862

24 hours a day, 7 days a week

OTHER PROTECTIONS

Do Not Call List: The PUC maintains a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Call tollfree 1-866-TXNOCAL(L) or 1-866-896-6225, or visit the PUC 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 Spanish, or any language in which you were initially solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this Your Rights as a Customer document and disconnection notices in 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.

Privacy Rights: Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes 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 PUC, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or your TDU. A REP may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise. Industrial and commercial customers may contact their REP or TDU and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

Special Services: Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities. If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact your REP to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer: You have the right to apply for designation as a "Critical Care Residential Customer" or "Chronic Condition Residential Customer." However, such customers may not enroll in, or continue to be served on a prepay product that utilizes an advanced meter. If we are notified that you have received designation as either a "Critical Care Residential Customer" or a "Chronic Condition Residential Customer" and you are currently on such a prepay product, we will work with you to promptly transition you to a non-prepay product in a manner that avoids service disruption. If you do not respond to our efforts to place you on a non-prepay



Your Rights as a Customer

Certificate No.: 10137
www.acaciaenergy.com

1 (877) 997-2946
(8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT)
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035
support@acaciaenergy.com

product of your choosing, we will place you on a competitively offered, month-to-month product. In this event, you will be provided a notice of the transfer as well as the Terms of Service and Electricity Facts Label for the new product.

A Critical Care Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. A Chronic Condition Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her 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.

Upon your request, your REP will provide to you a PUC-approved application form, which you and the patient's physician must complete. The patient's physician must sign and electronically return the application form to your TDU by facsimile or other electronic means. The TDU will evaluate the form for completeness. Incomplete forms will be returned to you by the TDU for completion. The TDU may verify the physician's identity and signature and may deny an application for designation, if it determines that the identity or signature of the physician is not authentic.

The TDU will notify you and your REP of the final status of the application process, including whether you have been designated for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer status. The TDU will also notify you of the date a designation, if any, will expire, and whether you will receive a renewal notice. If the TDU does not approve the application, you may file a complaint with the PUC. If approved, the designation of Critical Care Residential Customer is valid for two years; and the designation of Chronic Condition Residential Customer is valid for 90 days to one year. Your TDU will send you a renewal form, if applicable, prior to the expiration of your designation.

Designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer does not relieve the customer of the obligation to pay the REP or the TDU for services rendered. However, a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer who needs payment assistance is encouraged to contact their REP or TDU immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by the REP or TDU.

Governmental Entities: If you are a governmental entity as defined in the Prompt Payment Act (PPA), TEX. GOV'T CODE, Chapter 2251 (<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), it is your responsibility to inform your REP of your status so that the PPA protections can be applied. If you are a governmental entity subject to the PPA, your payment shall become overdue as provided in the PPA and interest on an overdue payment shall be calculated by you pursuant to the terms of the PPA and remitted to your REP with the overdue payment. Billing disputes between a governmental entity, as defined in the PPA, and an aggregator or a REP about any bill for aggregator or REP service, shall be resolved as provided in the PPA.

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en reglas de protección de cliente aprobadas por la Comisión de servicios públicos de Texas (PUC). Estas reglas se aplican a todos los proveedores eléctricos minoristas (REPs) y el proveedor de último recurso (POLR), a menos que lo contrario señaló o cortado por el cliente como permitido bajo las reglas de la PUC. Puede ver las reglas de la PUC en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>. Información de contacto se encuentra en este documento.

OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIO

Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming" : Un representante debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si crees que el servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporcionará una copia de su autorización y verificación. La REP esto debe presentar a usted dentro de 5 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja con la PUC en la dirección indicada a continuación. Tras la recepción de una denuncia presentada en la PUC, el REP debe responder dentro de 21 días desde la recepción de la denuncia, proporcionar toda la documentación invocadas por el REP relacionados con la autorización para cambiar y acciones correctivas tomadas hasta la fecha, si cualquier.

Si un representante es servir a su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las acciones necesarias para volver a su REP original tan pronto como sea posible. Su REP original tiene derecho a cobrarle al precio consignado en los términos de servicio y electricidad etiqueta hechos desde cualquiera: 1) la fecha volverá a su REP original, o 2) cualquier fecha previa elegida por su REP original para que esa REP tenía la autorización para servirle. El REP que le sirvió sin la debida autorización, dentro de 5 días a partir de la fecha en que su servicio es devuelto a su REP original, reembolsará todos los gastos pagados por el período de tiempo que la REP original factura al final te. Además, el REP que le sirve sin su autorización es responsable de pagar todos los gastos asociados a regresar a su servicio a su representante de elección. Para periodos que el REP no autorizada le sirvió que no son facturados a usted por su REP original, el REP que le sirve sin su autorización puede cobrarle pero a un ritmo no superior a la tasa habría sido acusado por su REP original.

Derecho de rescisión : Al solicitar un cambio en los proveedores de servicios, puede rescindir su contrato con el nuevo representante sin pena ni cuota dentro de 3 días hábiles federal (incluye el sábado) después de recibir el contrato de términos de servicio. Para obtener más información sobre cómo rescindir el servicio, consulte los términos del acuerdo de servicio. Este derecho de rescisión no se aplica a los solicitantes pedir un traslado en o a clientes cuyo REP transfiere a los clientes al POLR. Si no rescindir su solicitud de servicio dentro de este negocio federal 3 días, usted será responsable de todos los servicios prestados a usted en la dirección de inscripción. Si no rescindir el contrato dentro de este negocio federal 3 días, conservan el derecho a seleccionar otro REP y puede hacerlo poniéndose en esa REP, aunque usted será responsable por los gastos incurridos para cambiar su servicio. Consulte su contrato de términos de servicio para obtener más información acerca de la cancelación o terminación de su contrato.

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Cargos no autorizados o "Abarrotar" : Antes de cualquier nuevos cargos por servicios o productos no relacionados con la energía están incluidos en su factura eléctrica, su representante debe informarle del producto o servicios, todos los cargos, cómo estos cargos se aparecen en la factura eléctrica y obtengan su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su representante debe proporcionarle un número de teléfono gratuito y una dirección que puede usar para resolver cualquier disputa de facturación o hacer preguntas acerca de su factura. Si usted cree que su factura eléctrica incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con su representante para disputar tales cargos y puede presentar una queja con la PUC. Su representante no tratará de terminar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado o enviar un informe de crédito desfavorable contra usted por disputados cargos pendientes de pago que son supuestamente sin autorización, a menos que la disputa se resuelva en definitiva contra usted.

Si los cargos se determinan que no autorizados, su representante dejará de cobrar por el producto o servicio no autorizado quita el cargo no autorizado de su cuenta y reembolso o crédito todo dinero pagado cualquier cargo no autorizado dentro de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados en 3 ciclos de facturación, interés se pagará a usted a una tasa anual establecida por la PUC sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado, acreditado. Usted puede solicitar todos los registros de facturación bajo control del REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de 15 días hábiles después de la fecha que el cargo no autorizado se quita de su factura. Su representante no renovación de cargos que se determinó que no autorizado.

Aplazados los planes de pago y otros arreglos de pago : Si no puede pagar su factura, por favor llámenos inmediatamente. Podemos ofrecerle un arreglo de pago a corto plazo que te permite pagar su factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de tu siguiente factura obedece. Además, usted puede calificar para un "plan de pago diferido". Acacia Energy ofrece un aplazado Plan de pagos que permite a un cliente residencial a pagar un saldo en cuotas durante un período de tiempo. Para inscribirse en un Plan de pago aplazado requerimos de usted un pago inicial del 50% del saldo pendiente en tu cuenta y el saldo restante a pagar más de cinco ciclos de facturación. El servicio puede termina y

desconectado si no cumple con los términos del Plan de la aplazada pago emitido. Usted puede solicitar un plan de pago diferido para facturas que venzan extremas situaciones de emergencia, el tiempo durante desastres declarados por el gobernador como dirigida por la Comisión de servicios públicos, o si ha sido underbilled por \$50 o más. También puede solicitar un plan de pago diferido para facturas que venzan en julio, agosto o septiembre (o en enero o febrero en determinadas situaciones) y es: recibir el descuento de LITE-UP (Texas bajos ingresos); o se designan como un padecimiento crónico o cuidado residencial cliente crítico; o si no puede pagar su factura a tiempo a menos que (1) ha sido desconectado por falta de pago durante los 12 meses anteriores, (2) han hecho más de dos pagos durante los 12 meses anteriores que fueron devueltos debido a insuficiencia de fondos disponible o, (3) ha recibido servicio nos menos de tres meses y carece de suficiente crédito o un historial satisfactorio de pago por servicio eléctrico desde un proveedor eléctrico anterior de minoristas. Si estás en un plan de pago diferido, tu cuenta será sujeto a una suspensión de conmutador. Una conmutador-suspensión significa que no podrá comprar electricidad de otras empresas hasta que usted paga el saldo diferido total. La suspensión de conmutador se quitará su saldo diferido se paga. Mientras se aplica una suspensión de conmutador, si está desconectado para no pagar, tendrá que pagar nosotros para conseguir la electricidad volvió.

Promedio de Plan de facturación : Acacia Energy ofrece un plan de facturación promedio. Con este plan, su pago mensual se basará en el uso histórico asociado a tu cuenta. La cantidad de su pago mensual puede ser ajustada trimestralmente basado en su uso real. Le notificaremos de cualquier cambio en el importe de pago promedio. Podemos ser conciliar su cuenta por lo menos anualmente y cobrar o la cuenta basados en cualquier diferencia entre cargos de uso real y los pagos recibidos en virtud del plan de facturación promedio de crédito. Este programa está disponible para cualquier cliente que no está actualmente moroso en el pago a la energía de Acacia y cualquier cliente residencial elegible para recibir el descuento de LITE-UP. Si, en el momento de la inscripción en nuestro plan de facturación promedio está moroso, tu cuenta será sujeto a una suspensión de conmutador. Una conmutador-suspensión significa que no podrá comprar electricidad de otras empresas hasta que usted paga el saldo diferido total. La suspensión de conmutador se quitará su saldo diferido se paga. Mientras se aplica una suspensión de conmutador, si está desconectado para no pagar, deberá pagar nosotros para obtener su electricidad tuvo que volver. En el caso de las condiciones de servicio son cancelados o terminados o desconecta su servicio eléctrico, la opción de facturación promedio o nivel no afecta a su obligación de pagar para todo uso real.

Financiera y asistencia de energía : Un cliente eléctrico que recibe cupones de alimentos, Medicaid, TANF o SSI de la Texas departamento de servicios humanos (acomodadas) o cuyos ingresos sean no más de 125% de la pobreza federal directrices pueden calificar para asistencia de energía del departamento de Texas de vivienda y asuntos comunitarios (TDHCA). Un cliente que actualmente recibe estos beneficios automáticamente califica para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa de LITE-UP Texas. Los clientes que actualmente no reciben estos beneficios pero cuyos ingresos no sean más que 125% de las pautas federales de pobreza podrán solicitar el descuento. Póngase en contacto con LITE-UP Texas gratis al 1-866-4-LITE-UP o llame al 1-866-454-8387 para obtener información sobre cómo obtener la tasa de descuento.

Lectura de contadores y pruebas : Por favor, comuníquese con su representante para obtener información sobre cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de medidor. Su representante puede hacer esta solicitud a su utilidad de transmisión de distribución (TDU) en su nombre. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y el medidor está decidido a que funcione correctamente, entonces se puede cobrará una tarifa para las pruebas de metro adicional en la tasa aprobada para su TDU. El TDU o REP le informará del resultado de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, prueba de la persona y, si procede, la fecha de eliminación del metro

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

Falta de pago : Para los clientes que no pagan sus facturas eléctricas por la fecha de vencimiento, su REP puede solicitar que el TDU "Desconectar" el servicio eléctrico, tras la expiración de un periodo de 10 días requeridos. La REP proporcionará un aviso de 21 días de críticas de los clientes residenciales con cuidado y crónica clientes residenciales en condición, que se enviará al cliente residencial y el cliente designado segundo contacto. Antes de desconectar un cliente residencial cuidado crítico o cliente residencial de condición crónica, la TDU pondrá en contacto con el cliente y el contacto secundario. Si el TDU no alcanza el cliente y el segundo contacto por teléfono, la TDU visitará las instalaciones y, si no hay respuesta, dejará un hangar de puerta que contiene la información de desconexión pendiente y cómo ponerse en contacto con el representante y TDU.

Desconexión del servicio : La PUC tiene siempre que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones inseguras de línea eléctrica) cualquier REP, incluyendo el POLR, podrá autorizar su TDU para desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Su REP o TDU podrá también, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su servicio eléctrico sin previo aviso para cualquiera de las siguientes razones:

- donde existe una condición peligrosa conocida para siempre que exista la condición;
- donde el servicio está conectado sin autoridad por una persona que no ha hecho la solicitud de servicio;
- donde el servicio es reconectado sin autoridad después de la desconexión por impago;

- Cuando se ha sido manipulaciones con el equipo de la TDU; o
- donde hay evidencia de robo del servicio.

Además, podrá autorizarse su representante para buscar tener tu servicio eléctrico desconectado para cualquiera de las razones que se enumeran a continuación:

- fracaso para pagar una factura a la REP o hacer un acuerdo de pago diferido por la fecha de desconexión indicado en el aviso de desconexión;
- incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago con el REP;
- utilizando el servicio de manera que no interfieran con el servicio de los demás o el funcionamiento del equipo no estándar;
- falta de pago de un depósito exigido por el REP; o
- fracaso de un garante que abone el importe garantizado cuando el representante tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del fiador.

Antes de desconectar su servicio, su representante debe proporcionarle un aviso escrito de desconectar. Este aviso debe ser enviado a usted por separado (o mano), o enviados por correo electrónico, si su representante ha ofrecido y está de acuerdo en recibir avisos de desconexión de la REP por correo electrónico, no antes de que el primer día después de la fecha de vencimiento su factura. La fecha de desconexión debe ser de 10 días desde la fecha en que se emite el anuncio (o 21 días desde la fecha que del aviso es emitido para un cliente residencial de atención crítica o un cliente residencial de condición crónica) y no puede caer en un día festivo o fin de semana (o el día anterior) a menos que personal del REP está disponible para tomar los pagos y el servicio puede ser reconectado. Para la crítica de los clientes residenciales con cuidado y crónica condición de clientes residenciales, su representante debe enviar la notificación al cliente residencial y el cliente designado segundo contacto.

Su representante no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago de servicio eléctrico por un anterior ocupante de la premisa de si ese ocupante no es de la misma familia;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago de un tipo diferente o una clase de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago de tasas underbilled ocurridos durante más de 6 meses (excepto el robo del servicio);
- falta de pago de cualquier disputados cargos hasta su representante o el PUC determina la precisión de los cargos y hayan sido notificados de esta determinación;
- falta de pago de los gastos derivados de una underbilling debido a cualquier medición defectuoso, a menos que el contador ha sido manipulado o a menos que tales cargos underbilling son debidas en virtud del PUC regla 25.126 relativas a ajustes debido a la no conformes metros y metros alteración en área donde cliente elección ha introducido (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>); o
- falta de pago de una factura estimada no sea un proyecto de ley prestado con arreglo a un plan aprobado de lecturas de medidores, a menos que el proyecto de ley se basa en un estimado medidor leído por el TDU.

Además, su representante no podrá autorizar la desconexión del servicio eléctrico:

- Si el REP recibe notificación del vencimiento final día indicado en el aviso de desconexión que un proveedor de asistencia de energía será reenvío pago suficiente en su cuenta; y han pagado o hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago de su proveedor de asistencia de energía;
- por falta de pago durante una emergencia fenómenos meteorológicos extremos y a petición, el REP debe ofrecer un plan de pago diferido para facturas debidamente durante la emergencia; o por falta de pago si eres un cliente residencial crítico cuidado en una unidad de vivienda permanente, medido individualmente y usted informar a la REP, anteriores a la fecha de desconexión indicada en el anuncio, la desconexión del servicio causará alguna persona en esa residencia para convertirse en el más gravemente enfermo o gravemente enfermos. Sin embargo, para obtener esta exención, debe completar los siguientes por la fecha de desconexión indicada en el anuncio, incluyendo: entrar en un plan de pago diferido con su representante y con el médico tratante del enfermo comuníquese con el representante y presentar una declaración escrita que confirma que el cliente es un cliente residencial de atención crítica. Esta exención de la desconexión de un cliente residencial de atención crítica estará en vigor durante 63 días y puede aplicarse de nuevo después de 63 días ha caducado y se ha cumplido el plan de pago diferido.

Disponibilidad del proveedor de último recurso : Si se le notifica que usted está sujeto a interrupción o desconexión del servicio eléctrico, se puede tratar de obtener servicios de otro REP o el POLR. Tiene la opción para solicitar un servicio desde el POLR, que ofrece un paquete de servicio estándar por menor. Puede obtenerse información sobre el POLR y otros representantes de la PUC o el POLR.



Sus Derechos como Cliente

Certificate No.: 10137
www.acaciaenergy.com

1 (877) 997-2946

(8am-8pm M-F, 9am-1pm Sat CST)

4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035

support@acaciaenergy.com

Restauración de servicio : Si tu servicio ha sido desconectado por su representante por falta de pago, debe, antes de que se restableció el servicio, pagar todos los importes debido a la REP y restablecer el crédito, incluyendo el pago de cualquier depósito aplicable. Al pago de los importes adeudados y restablecimiento de crédito su REP o el POLR notificará su TDU para volver a conectar su servicio. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio va a conectar una vez que usted demostrar a su REP o el POLR que haya corregido la situación peligrosa.

DISPUTAS CON SU PROVEEDOR

Resolución de la queja : Por favor, comuníquese con su representante, si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Al recibir una denuncia, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su representante debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión dentro de 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja con la PUC o la Oficina del Fiscal General, División de protección del consumidor. Por favor incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desee en su queja. Por una denuncia de una controvertida ley, su representante no puede iniciar las actividades de recolección o actividades de terminación o desconexión o informe la delincuencia a un agencia con respecto a la disputa parte del proyecto de ley de información del consumidor. Sin embargo, después de aviso, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte indiscutible de la ley.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACACIA

Número gratuito: 1-877-997-2946; 8-16 L-V, 9-13 Sab CPT

Correo electrónico: support@acaciaenergy.com

Sitio Web: www.acaciaenergy.com

Acacia Energy

4853 Carpintero Street

HoustonTexas 77035

Comisión de servicios públicos de Texas

División de protección del cliente

P.O. Box 13326

AustinTexas 78711-3326

Tel: 512-936-7120; Tel gratuito: 1-888-782-8477

Fax: 512-936-7003; TTY: 800-735-2988

Correo electrónico: Customer@PUC.State.TX.US ; Sitio Web:

www.puc.state.tx.us

Las interrupciones de generación de informes : Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono se puede utilizar para interrupciones de informe o de otras situaciones de emergencia. Para su referencia, esta información de contacto se proporciona en este folleto

CenterPoint energía, Inc:

Local: 713-207-2222

Tel gratuito: 1-800-332-7143

Pedidos de servicio: mismo

24 horas al día, 7 días a la semana

Oncor Electric Delivery:

Número gratuito: 1-888-313-4747

Pedidos de servicio: 1-888-313-6862

24 horas al día, 7 días a la semana

OTRAS PROTECCIONES

No lista de llamadas : El PUC mantiene una "hacer no llamar a lista" de los clientes que no desean recibir llamadas de Telemarketing para servicio eléctrico. Llamar tollfree 1-866-TXNOCAL(L) o 1-866-896-6225 o visite el sitio Web PUC en www.puc.state.tx.us para suscribirse a la lista no llame a.

Disponibilidad de idioma : Usted puede solicitar para recibir información de su representante en español, o en cualquier idioma en el que fueron solicitados inicialmente. Esto incluye los términos del acuerdo de servicio, avisos de electricidad hechos etiqueta, facturas y bill, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá este sus derechos como un documento de cliente y desconexión avisos en inglés y español o inglés y el idioma designado si han designado un idioma distinto del español y fueron solicitados originalmente en ese idioma.

Derechos de privacidad : Excepto como se describe a continuación, los representantes no pueden divulgar su información de cliente propietario a cualquier otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso de electricidad históricos, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de servicio, condiciones de los contratos individuales y las condiciones, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias, como exige la ley, incluyendo el lanzamiento de la PUC, un agente de su representante, agencias, organismos

encargados de hacer cumplir la ley o su TDU de información del consumidor. Un representante puede también compartir esta información con terceros con el propósito de comercialización tal partido productos o servicios a usted después de que se le proporciona la oportunidad de excluirse de la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la versión de uso histórico previa petición y autorización de un cliente actual o el solicitante de una premisa. Los clientes industriales y comerciales pueden ponerse en contacto con su representante o TDU y designar que su uso histórico previo es competitivamente sensible a fin de impedir la liberación de esta información.

Servicios especiales : Su REP puede ofrecer servicios especiales para los clientes con problemas auditivos y programas para clientes con discapacidades físicas. Si usted tiene una discapacidad física o requiere asistencia especial en relación con su cuenta eléctrica, póngase en contacto con su representante para informarse sobre el proceso de ser cualificados para cualquiera de estos servicios especiales.

Cliente residencial de atención crítica o afección crónica cliente residencial : Usted tiene derecho a solicitar la designación como una "crítica atención cliente Residencial" o "crónica cliente de condición residencial." Sin embargo, dichos clientes pueden no inscribirse o continuar ser servidos en un producto de prepago que utiliza un medidor de avanzada. Si se nos notifica que ha recibido la designación como una "crítica atención cliente Residencial" o una "crónica condición cliente Residencial" y actualmente estás sobre dicho producto prepago, trabajaremos con usted prontamente le transición a un producto no prepago de forma que evita la interrupción del servicio. Si no responde a nuestros esfuerzos para colocarle en un producto de su elección no prepago, colocaremos sobre un producto competitivo ofrecido, mes a mes. En este caso, recibirá un aviso de la transferencia, así como las condiciones de servicio y electricidad hechos etiqueta para el nuevo producto.

Un cliente residencial de atención crítica es un cliente residencial que tiene una persona que residan permanentemente en su casa que se ha diagnosticado por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. Una condición crónica que cliente residencial es un cliente residencial que tiene una persona pemanentemente residentes en su casa que se ha diagnosticado por un médico como una condición médica seria que requiere un dispositivo eléctrico médico o eléctrica calefacción o refrigeración para evitar el deterioro de una función importante de la vida a través de un significativo deterioro o la exacerbación de la condición médica de la persona.

A su petición, su representante proporcionará a usted un formulario de solicitud aprobado PUC, que usted y el médico del paciente deben completar. Médico del paciente deberá firmar y devolver electrónicamente el formulario de solicitud para su TDU por facsímil u otros medios electrónicos. El TDU evaluará la forma de integridad. Formularios incompletos serán devuelto a usted por el TDU para finalizar. El TDU podrá verificar la identidad y la firma del médico y puede denegar una solicitud de designación, si se determina que la identidad o la firma del médico no es auténtico.

El TDU notificará a usted y a su representante del estado final del proceso de aplicación, incluso si ha sido designadas para el estado crítico cuidado residencial de cliente o cliente residencial de condición crónica. El TDU también le notificará de la fecha a la designación, si cualquiera, caducará, y si usted recibirá un aviso de renovación. Si el TDU no apruebe la solicitud, puede presentar una queja con la PUC. Si se aprueba, la designación de cliente residencial atención crítica es válida por dos años; y la designación de cliente residencial de condición crónica es válida por 90 días a un año. Su TDU te enviará un formulario de renovación, en su caso, anteriores a la expiración de su designación.

Designación como un cliente residencial cuidado crítico o cliente residencial de condición crónica no exime al cliente de la obligación de pagar el REP o el TDU por los servicios prestados. Sin embargo, un crítico cuidado residencial de cliente o cliente residencial condición crónica, que necesita asistencia de pago se recomienda ponerse en contacto con su representante o TDU inmediatamente en cuanto a opciones de posible pago diferido u otro tipo de asistencia que puede ser ofrecido por el REP o TDU.

Entidades gubernamentales : Si eres una entidad gubernamental, tal como se define en la ley de pago rápida (PPA), Texas CÓDIGO de Gobierno, capítulo 2251 (<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), es su responsabilidad informar a su representante de su estado para que puedan aplicarse las protecciones de PPA. Si eres una entidad gubernamental con la PPA, tu pago será vencido tal como se prevé en el PPA y interés sobre un pago atrasado se calcula con arreglo a los términos del PPA y remitidos a su representante con el pago atrasado. Disputas de facturación entre una entidad gubernamental, como se define en el PPA y un agregador o un representante sobre cualquier proyecto de ley de agregador o REP servicio, serán resueltos según lo dispuesto en el PPA.