



# Your Rights as a Customer (SmartMeter Plan Customers Only)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)  
1 (877) 997-2946  
(8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT)  
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035  
[support@acaciaenergy.com](mailto: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 [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric). 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:** 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; or than no more than 50% of each transaction amount be applied towards the deferred payment plan. 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 if your current balance reflects a negative balance of \$50 or more during an extreme weather emergency as long as you make this request within one business day after the weather emergency has ended; during governor-declared disasters as directed by the Public Utility Commission; or if you have been underbilled by \$50 or more. 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



# Your Rights as a Customer (SmartMeter Plan Customers Only)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)  
1 (877) 997-2946  
(8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT)  
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035  
[support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

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.

**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 us for information regarding how to read your meter. You have the right to request a meter test. We will forward 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:** Your service will be disconnected if your account reaches a balance of 0 kWh, and payment has not been made to recharge your account sufficient enough to create a positive kWh balance to the account. Electricity will never be disconnected for non-payment on a holiday, weekend day, or an extreme weather day.

**Disconnection of Service:** The PUC has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, 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;
- 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.

You will receive notification via email, text or phone (depending on your stated preference of notification) approximately 3 days in advance of when Acacia Energy estimates your balance will reach 0 kWh before Acacia Energy disconnects your electricity for non-payment.

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



# Your Rights as a Customer (SmartMeter Plan Customers Only)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)  
1 (877) 997-2946  
(8am-4pm M-F, 9am-1pm Sat CPT)  
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035  
[support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

- 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 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.

**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 was disconnected due to non-payment, your service will be re-established after payment has been received by Acacia Energy in an amount sufficient enough to create a positive kWh balance to your account. A reconnect fee will be charged to reconnect the service (see your Terms of Service for specific fee amount information). It may take up to two (2) business days to restore 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 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-8pm M-F, 9am-1pm Sat CPT

E-mail: [support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

Website: [www.acaciaenergy.com](http://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](http://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

### Public Utility Commission of Texas

Customer Protection Division

P.O. Box 13326

Austin, Texas 78711-3326

Tel: 512-936-7120; Toll-free tel: 1-888-782-8477

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

E-mail: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us); Website: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

### Texas-New Mexico Power Co.:

Toll-free Tel: 1-888-866-7456

Service orders: same

24 hours a day, 7 days a week

### American Electric Power Co. - Texas Central/Texas North:

Toll-free: 1-866-223-8508

Service orders: 1-877-373-4858

24 hours a day, 7 days a week



# Your Rights as a Customer (SmartMeter Plan Customers Only)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)

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

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 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.



# Sus Derechos como Cliente

(Los clientes SmartMeter  
único plan)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)  
1 (877) 997-2946  
(8am-8pm M-F, 9am-1pm Sat CST)  
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035  
[support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

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 [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric). 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 servicio no autorizado o el producto, quitar 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** : 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; o que no más del 50% de cada transacción se aplica cantidad hacia el plan de pago diferido. 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 si tu saldo actual refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia fenómenos

meteorológicos extremos como hacer esta solicitud dentro de un día hábil después de que ha terminado el tiempo de emergencia; durante desastres declarados por el gobernador conforme a lo dispuesto por la Comisión de servicios públicos; o si ha sido underbilled por \$50 o más. 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.

**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** : Póngase en contacto con nosotros para obtener información sobre cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de medidor. Procederemos a enviar 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 cobrar 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** : Si su cuenta alcanza un equilibrio de 0, se desconectará el servicio kWh y el pago no se ha hecho para recargar su cuenta suficiente para crear un saldo positivo de kWh a la cuenta. Electricidad nunca será desconectado por falta de pago en feriado, día de fin de semana o un día de fenómenos meteorológicos extremos.

**Desconexión del servicio** : La PUC tiene siempre que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones inseguras de línea eléctrica) cualquier REP, 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.

Usted recibirá notificación por correo electrónico, texto o teléfono (dependiendo de su preferencia declarada de notificación) aproximadamente 3 días de anticipación cuando Acacia Energy estima su equilibrio llegará a 0 kwh antes de Acacia Energy se desconecta la electricidad por falta de pago.

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;



# Sus Derechos como Cliente

(Los clientes SmartMeter  
único plan)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)  
1 (877) 997-2946  
(8am-8pm M-F, 9am-1pm Sat CST)  
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035  
[support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

- 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 desconexión del servicio eléctrico, si el REP recibe 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.

**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.

**Restauración de servicio** Si su servicio se desconectó debido a la falta de pago, tu servicio será restablecido después de pago ha sido recibido por Acacia Energy en una cantidad suficiente para crear un saldo positivo de kWh a tu cuenta. Se cobrará una tarifa de reconexión para volver a conectar el servicio (vea sus términos de servicio para obtener información de cantidad de tarifa específica). Puede tardar hasta dos 2 días para restaurar el 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](mailto:support@acaciaenergy.com)

Sitio Web: [www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)

Acacia energía

4853 Carpintero Street

Houston, Texas 77035

### Comisión de servicios públicos de Texas

División de protección del cliente

P.O. Box 13326

Austin, Texas 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](mailto:Customer@PUC.State.TX.US); Sitio Web:

[www.puc.state.tx.us](http://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

### Texas-Nuevo México Power Co.:

Tel gratuito: 1-888-866-7456

Pedidos de servicio: mismo

24 horas al día, 7 días a la semana



# Sus Derechos como Cliente

(Los clientes SmartMeter  
único plan)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)

1 (877) 997-2946

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

4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035

[support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

## 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

## American Electric Power Co - norte de Texas Central/Texas:

Número gratuito: 1-866-223-8508

Pedidos de servicio: 1-877-373-4858

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 toll free 1-866-TXNOCAL(L) o 1-866-896-6225 o visite el sitio Web PUC en [www.puc.state.tx.us](http://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 en 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 colocarlo 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 permanentemente 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



## Sus Derechos como Cliente (Los clientes SmartMeter único plan)

Certificate No.: 10137  
[www.acaciaenergy.com](http://www.acaciaenergy.com)  
1 (877) 997-2946  
(8am-8pm M-F, 9am-1pm Sat CST)  
4853 Woodpecker Street • Houston, TX 77035  
[support@acaciaenergy.com](mailto:support@acaciaenergy.com)

---

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 Gov ' T código, 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.