

This YRAC based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT"). Customer ("Customer", "you" and/or "your") means the applicant for Residential Electric Service ("RES"). These rules apply to all retail electric providers ("REP"), including Entrust Energy, Inc. ("ENTRUST", "we", "our" and/or "us"), and those REPs affiliated with your Transmission and Distribution Utility ("TDU") and the provider of last resort ("POLR"), unless otherwise noted. You may view the PUCT's complete set of rules ("PUCT Rules") at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

**Obtaining and Rescinding Service:**

**Right of Rescission:** If you switch to ENTRUST from another REP, you have the right to rescind your Contract without penalty or fee by contacting us before midnight of the third federal business day after the date you receive these TOS. To rescind your Contract, you may contact us Monday - Friday 8:00am - 7:00pm CST and Saturday 10:00am - 2:00pm CST at:

Phone: (toll-free): 800.871.8100 | Fax: 800.871.7988 Email: [customer@entrustenergy.com](mailto:customer@entrustenergy.com)

Please include the following information: (1) rescission request; (2) your name, service address, and phone number; and (3) your account number or ESI ID number.

**Billing Issues and Payment Assistance:**

**Unauthorized Change of REP or "Slamming":** A REP must obtain your verifiable authorization before switching your RES. If you believe your RES has been switched without your authorization, contact your REP and request a copy of your verified authorization and verification. The REP must fulfill your request within five (5) business days. If you are not satisfied with the REP's response, you may file a complaint with the PUCT as provided herein. If a complaint is filed with the PUCT, REP must i) respond within twenty-one (21) days of receipt of the complaint, providing all documentation it relied upon for authorization to switch, and detailing corrective action(s) taken to date, if any; and ii) cease collection activity related to the alleged unauthorized slamming until the complaint has been resolved by the PUCT. If a REP is serving your account without proper authorization, then all affected REPs, the registration agent, and the TDU must take any action(s) necessary to return you to your original REP (or REP of choice in the case of a move-in) as soon as possible. The unauthorized REP shall, within five (5) days from the date that your RES is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. The unauthorized REP is also responsible for all charges associated with returning your RES to your REP of choice. Your REP of choice does not need additional authorization from you. The original REP of choice has the right to bill you at the price disclosed in your Terms of Service ("TOS") from either i) the date you are returned to your original REP, or ii) any prior date chosen by your original REP for which that REP had verifiable the authorization to serve you. For periods that the unauthorized REP served you that are not billed to you by your original REP, the unauthorized REP may bill you, but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

**Unauthorized Charges or "Cramming":** Before any new charges are included on your bill, your REP must obtain your consent and inform you of any new charges associated with the product or service, and how those charges will be billed before they appear on your bill. If you believe your bill includes unauthorized charges ("Cramming"), contact your REP to dispute such charges and/or file a complaint with the PUCT. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within forty-five (45) days. If the charges are not refunded or credited within three (3) billing cycles, interest shall accrue on the unauthorized charge at an annual rate established by the PUCT until the unauthorized charge is refunded or credited. You may request all billing records under your REP's control related to any unauthorized charge within fifteen (15) days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Unless the dispute is ultimately resolved against you, your REP will not i) terminate your RES for non-payment of an unauthorized charge; ii) file an unfavorable credit report against you for failure to pay alleged unauthorized charges; or iii) re-bill you for any unauthorized charges.

**Alternate Billing and Payment Options:** Please contact us if you anticipate difficulty paying your bill by the Due Date, and we will inform you of all payment options and billing assistance programs and the eligibility requirements and procedures to apply for each option/program. We offer the following billing and payment assistance programs: i) Our **Level Payment Plan** offers a consistent monthly bill so you can plan your budget for a twelve (12) month period (the "Plan Period"). We review your usage from the previous year for the same time period and apply your current Service Rate to such usage. Each bill will be averaged to establish the amount that you pay each month ("Level Payment Amount"). Your bill will show your actual usage and actual bill amounts, but you are only required to pay the Level Payment Amount. The cumulative difference between your Level Payment Amount and your actual bill amount will be reflected on your bill. Periodically we will review your account to determine if your Level Payment Amount is appropriate; if your actual bill amounts are substantially greater or less than your Level Payment Amount, we will adjust your Level Payment Amount accordingly for the remainder of the Plan Period. At the end of the Plan Period, we will calculate the difference between your actual bill amounts and your Level Payment Amount, and we will a) credit your account for any overbilling; b) charge your account for any under-billing and apply that amount to your next Plan Period; and c) recalculate your Level Payment Amount for the next Plan Period. The Level Payment Plan does not affect your obligation to pay us for all actual billed amounts during the Plan Period. The Level Payment Plan is available if you are not currently delinquent in payment(s) to ENTRUST. Payments under the Level Payment Plan are subject to these TOS. If you are delinquent in payment when you enter into the Level Payment Plan, ENTRUST may require you to pay up to fifty percent (50%) of the delinquent amount then due. The remaining delinquent balance will be a) paid in equal installments over five (5) billing cycles, unless you agree to fewer installments; or b) included in calculating the Level Payment Amount. If we require you to pay the delinquent balance in installments, we will provide you a written Deferred Payment Plan (as hereinafter defined). ii) Our **Bill Payment Assistance Program** provides payment assistance if you have experienced an emergency or temporary financial hardship, and is funded in part by voluntary contributions from ENTRUST customers. You may contribute to the Bill Payment Assistance Program on your bill each month. Distributions through this program are not based on race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability, familial status or location of Customer in an economically distressed geographical area. iii) Our **Deferred Payment Plan** allows you to pay an outstanding invoice in installments that extend beyond the Due Date of your current bill, and is offered if a) your Due Date occurs during July, August or September; b) your Due Date occurs during January or February and your TDU has notified the PUCT of an extreme weather emergency that lasts for at least five (5) consecutive days in your area; or c) you have been under-billed in the amount of fifty (\$50.00) or more (unless due to theft of service). You may also request a Deferred Payment Plan or a Level Payment Plan if: a) you qualify as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer as defined in Section 25.497 of the PUCT Rules (<http://puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>); or b) you have expressed an inability to pay ENTRUST. However, the Deferred Payment Plan is not available if a) your RES has been disconnected during the preceding twelve (12) months, b) you have been assessed at least two (2) Return Payment Charges during the preceding twelve (12) months, or c) you have received RES from ENTRUST for less than three (3) months and lack sufficient credit or satisfactory history of payment from your previous REP. Your Deferred Payment Plan will be confirmed in writing from ENTRUST, and a copy will be provided to you for your records. If you do not abide by the terms of the Deferred Payment Plan, ENTRUST may disconnect your RES as provided herein. A **Switch-Hold** will

apply if you enter into a Deferred Payment Plan or a Level Payment Plan with respect to any past-due amount, which means you will be unable to buy RES from another REP until you pay the total past-due amount to ENTRUST. A Switch-Hold will be removed after your past-due balance is paid and processed. While a switch-hold applies, if you are disconnected for non-payment, you must pay ENTRUST as provided herein to reconnect your RES.

**Critical Care and Chronic Condition Residential Customers:** If disconnection of your RES will create a dangerous or life-threatening condition to you or someone permanently residing at your premise, you may qualify as a "Critical Care Residential Customer" or "Chronic Condition Residential Customer" status pursuant to Section 25.497 of the PUCT Rules (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>). Upon your request, we will provide you with an application form that must be completed by your physician and delivered to your TDU. The application will be evaluated and approved or denied by your TDU. If you are not satisfied with the results of the TDU's determination, you may file a complaint with the PUCT as provided herein. If the TDU determines that you are a Critical Care Residential Customer, that designation is valid for two (2) years. If the TDU determines that you are a Chronic Condition Residential Customer, the designation is valid i) with respect to life-long conditions, for the lesser of one (1) year or until the resident no longer resides at the premise; and ii) for all other conditions, for ninety (90) days. Your TDU will send a renewal application prior to the expiration of your designation. Qualification as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer does not relieve you of your obligation to pay for RES.

**Meter Reading and Testing:** Contact ENTRUST for information on how to read your meter. Your meter can be tested once every four (4) years at no cost to you. Upon your request, ENTRUST will submit the meter test request on your behalf. If your meter has been tested more than once in a four (4) year period and the meter is determined to be functioning properly, you may be charged a fee for the additional meter test at the rate established by your TDU. Your TDU will advise you of the meter test results, the test date, tester and, if applicable, the removal date of the meter.

**Disconnection of RES:**

**Disconnection of RES with Notice:** ENTRUST can disconnect your RES, with notice, for any of the following reasons: i) failure to pay any outstanding amount(s) due, including payment(s) owed under a deferred payment plan, by the date on your disconnect notice; ii) violation of ENTRUST terms and conditions for RES in a manner that interferes with RES of others, or the operation of nonstandard equipment, provided you were notified of same and given a reasonable opportunity to remedy the situation; iii) failure to pay a deposit as required by Section 25.478 of the PUCT Rules related to Credit Requirements and Deposits (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>); and/or iv) failure of a guarantor to pay the amount guaranteed. Prior to disconnecting your RES as provided herein, ENTRUST will provide you written notice thereof, mailed to you no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be ten (10) days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday, weekend or the day preceding any holiday or weekend unless our employees are available to take payments and RES can be reconnected. We will notify a Chronic Condition Residential Customer and the secondary contact listed on the commission-approved application form with a written notice of intent to disconnect RES not later than twenty-one (21) days prior to the date that RES is scheduled to be disconnected. Such notice shall be a separate mailing or hand delivered with the words "disconnection notice" or similar language and the disconnect date prominently displayed. If you have agreed to receive disconnection notices from ENTRUST by email, a separate email with the words "disconnection notice" or similar language in the subject line shall be also be sent in addition to the separate mailing or hand delivered notice.

**Disconnection of Service Without Prior Notice:** Your RES may be disconnected without prior notice if: i) a known dangerous condition exists; ii) you did not authorize RES with ENTRUST; iii) RES is reconnected without authority after disconnection for non-payment; iv) there is evidence of tampering with equipment of the TDU, municipally-owned utility, or electric cooperative; or v) there is evidence of theft of RES. If disconnection is authorized because a known dangerous condition exists, prior notice will be given (if reasonable) by phone or posted on the door of the premises as soon as possible after RES is disconnected. In such case, you must correct any known dangerous condition before RES can be reconnected. Once you notify ENTRUST that corrective action has been taken, RES will be reconnected.

**Limitations on Disconnection of Service:** ENTRUST cannot disconnect your RES for any of the following reasons: i) failure to pay for RES by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household; ii) failure to pay any charge unrelated to RES; iii) failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when RES was initiated; iv) failure to pay under-billed charges (except theft of service) more than six (6) months prior to the current billing; v) failure to pay any disputed charges until ENTRUST or the PUCT, as applicable, determines the accuracy of the charges; vi) failure to pay charges arising from an under billing due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with or as otherwise provided in Section 25.126 of the PUCT Rules (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>); vii) failure to pay an estimated bill (other than a bill that is part of a pre-approved meter-reading program), unless the bill is based on an estimated meter read by the TDU; viii) if, by the disconnection date stated on your disconnection notice, ENTRUST receives notification from you that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made payment arrangements to for outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment; ix) for non-payment during an extreme weather emergency; or x) for non-payment, if you inform your REP prior to the disconnection date stated on the disconnection notice that you or another resident on the premises qualifies as a Critical Care Residential Customer or a Chronic Condition Residential Customer.

**Restoration of Service:** If your RES has been disconnected for non-payment, ENTRUST will, upon payment in full, request that your TDU reconnect your RES. ENTRUST will continue to serve you under the TOS in effect prior to issuance of the disconnection notice. If your RES was disconnected due to a dangerous situation, your RES will be reconnected once you notify us that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

**Complaint Resolution:** If you have any disputes, questions, concerns or complaints about ENTRUST, a bill or any provisions of your contract, please contact ENTRUST using any of the following methods:

Toll-free telephone: 800.871.8100; Mon-Fri 8 am- 7 pm & Sat 10 am - 2pm CST Website: [entrustenergy.com](http://entrustenergy.com) Fax: 800.871.7988

Email: [customercare@entrustenergy.com](mailto:customercare@entrustenergy.com) Mail: Entrust Energy (PUCT Cert. #10197), P.O. Box 52100, Houston, TX 77052

ENTRUST will investigate your complaint and notify you of the results within twenty-one (21) days. If you are dissatisfied with the results of the initial investigation, you may request a supervisory review. ENTRUST will advise you of the results of the supervisory review within ten (10) business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the supervisory review, you may file a complaint with the PUCT and/or the Office of Attorney General, Consumer Protection Division. The following information should be included in the PUCT complaint: i) your name, billing and service address(es), and telephone number; ii) the name of your REP or aggregator; iii) the account number or RES identifier (ESI- ID); iv) an explanation of the facts relevant to your complaint; v) your requested resolution; and vi) any documentation that supports the complaint, including copies of bills or terms of service documents. You may contact the PUCT as follows:

Public Utility Commission of Texas

Phone: 512.936.7120

Website address: [puc.state.tx.us](http://puc.state.tx.us)

Consumer Protection Division

Toll Free: 888.782.8477

Email: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326

Relay Texas (toll free): 800.735.2989

Fax: 512.936.7003 | TTY: 512.936.7136

**Reporting Outages:** To report RES interruptions, outages or emergencies, or to obtain the steps necessary to have RES restored or reconnected after an involuntary suspension or disconnection, you may call ENTRUST Monday - Friday 8:00 am to 7:00 pm CST or Saturday 10:00 am- 2:00 pm toll-free at 800.871.8100 or you may call your TDU directly at the telephone number listed below 24 hours a day, seven days a week:

AEP Texas Central: 866.223.8508 (toll-free)      CenterPoint Energy: 800.332.7143 (toll-free) or 713.207.2222  
Texas New Mexico Power: 888.866.7456 (toll-free)      AEP Texas North: 866.223.8508 (toll-free)  
Oncor Electric Delivery: 888.313.4747 (toll-free)      Sharyland Utilities: 956.687.5600

**Do Not Call Lists:**

**Texas No-Call List:** If you are a residential customer, you may register your name, address and telephone number for the state-sponsored "Texas No- Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls relating to consumer goods and services, including RES. Once you register to be on the "Texas No-Call List," you will stop receiving telemarketing calls within sixty (60) days of the date your information is published on the list. If you continue to receive telemarketing calls after the sixtieth (60th) day, contact the PUCT at 888.782.8477 (TTY 800.735.2988). You may register for the "Texas No-Call List" in three ways: i) online at [texasnocall.com](http://texasnocall.com); ii) call toll-free 866.TXNOCAL(L) (1-866.896.6225); or iii) write Texas No Call, at P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Online registration is free. If you register by phone or mail, you may be required to pay a charge not to exceed \$3.00 to register your telephone number. If you register by phone, you must pay the registration fee with a credit card. If you register by mail, you must pay the registration fee with a money order, check or credit card. Your number will remain on the list for three (3) years from the date your number is first published. Lists are updated and published on a quarterly basis. Even if you register for the "Texas No-Call List," you still may continue to receive calls from telemarketers i) if they have an established business relationship with you; ii) if you request contact with them; iii) to collect a debt; iv) on behalf of a nonprofit organization or charity if the call does not otherwise meet the definition of a "telephone solicitation" by attempting to make a sale or gather information that will lead to a sale; or v) if the telemarketer is a state licensee (for example, real estate or insurance agent), and a) the call is not made by an automated device; b) the solicited transaction is not completed without a face-to-face transaction and payment; and c) you have not previously told the licensee that you do not want to be called.

**Electric No-Call List:** You may register your name, address and telephone number for the state-sponsored "Electric No-Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls you receive relating to your choice of REP. Once you register to be included on the "Electric No-Call List," you can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of a REP within sixty (60) days of the date your information is published on the list. If you continue to receive telemarketing calls on behalf of REPs after the sixtieth (60th) day, contact the PUCT at 888.782.8477 (TTY 800.735.2988). You may register for the "Electric No-Call List" in three ways: i) online at [texasnocall.com](http://texasnocall.com); ii) call toll-free 866.TXNOCAL(L) (866.896.6225); or iii) write Texas No Call, at P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. You may be required to pay a charge not to exceed \$5.00 to register your telephone number. If you register by phone or online, you must pay the registration fee with a credit card. If you register by mail, you must pay the registration fee with a money order, check or credit card. Your number will remain on the list for five (5) years from the date your number is first published. Lists are updated and published on a quarterly basis. Even if you register for the "Electric No-Call List," you still may receive calls from telemarketers i) if you contact the REP in response to general media advertising that complies with federal and state laws; ii) if the REP has an established business relationship with you; iii) if an established business relationship has ended, but the call is made before the later of a) the date on which your telephone number is published in the "Electric No-Call List"; or b) one (1) year after termination of the business relationship; or iv) to collect a debt.

**Language Availability:** ENTRUST is required to provide the following documents to you in both English and Spanish: i) this YRAC; ii) the enrollment notification notice provided by the registration agent pursuant to Section 25.474(l) of the PUCT Rules (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>); and iii) disconnection notices. Additionally, ENTRUST is required to provide the following information to you in English, Spanish or any other language in which the REP initially marketed its services, as designated by you: i) your TOS; ii) your Electricity Fact Label; iii) your bills and bill notices; iv) access to customer service; and v) information on new RES products, discount programs, and promotions, as applicable.

**Privacy Rights:** Except as described below, ENTRUST is prohibited from releasing your proprietary information to any other person without your consent or verifiable authorization. Such proprietary information 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. The general prohibition above does not apply to a release of your proprietary information under certain circumstances as required by law, including a release of your information to i) the PUCT in pursuit of its regulatory oversight or the investigation and resolution of customer complaints; ii) the Office of the Public Utility Counsel; iii) your TDU; iv) local, state and federal law enforcement agencies; v) a consumer reporting agency as defined by the Federal Trade Commission; vi) an agent, vendor, partner, or affiliate of ENTRUST engaged to perform any services for or functions on behalf of ENTRUST; vii) an energy assistance agency in order to allow you to qualify for or obtain financial assistance provided by that agency; or viii) the registration agent or TDU in order to enable customer's move-in, transfer or switch.

**Special Services:** If you have a physical disability or require special assistance regarding your RES, please contact us Mon - Fri 8:00am-7:00pm CST & Sat 10:00 am - 2:00pm CST by calling toll-free at 800.871.8100 or sending an email to [customercare@entrustenergy.com](mailto:customercare@entrustenergy.com) to inquire about the process to become qualified for special services.

ENTRUST PUCT Certificate No. 10197

P.O. Box 52100 Houston, TX 77052

E-mail: [customercare@entrustenergy.com](mailto:customercare@entrustenergy.com)

Toll Free Fax: 800.871.7988

Toll Free Telephone: 800.871.8100

Website: [www.entrustenergy.com](http://www.entrustenergy.com)

Hours of Operation: Mon-Fri 8 am - 7 pm Sat 10 am - 2 pm CST

Estos Derechos Como Cliente (en lo sucesivo YRAC) se basan en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas. ("PUCT"). Cliente ("Cliente", "usted", y/o "su") significa el solicitante de Servicio Eléctrico Residencial ("RES"). Estas reglas se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad ("REP"), inclusive Entrust Energy, Inc. ("ENTRUST", "nosotros" y "nuestro") y aquellos REP afiliados a su Empresa de Servicios Públicos de Transmisión y Distribución ("TDU") y al proveedor de último recurso ("POLR"), a menos que se indique lo contrario. Puede ver el conjunto completo de reglas de la PUCT ("PUCT Rules") en <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

**Obtención y cancelación del servicio:**

**Derecho de rescisión:** Si usted cambia a ENTRUST desde otro REP, tiene el derecho a rescindir su Contrato sin que se le aplique una multa o cargo comunicándose con nosotros antes de la media noche del tercer día hábil federal después de la fecha en que reciba los TOS. Para rescindir su Contrato, puede comunicarse con nosotros de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y los sábados de 10:00 a. m. a 2:00 p. m. CST al:

Teléfono: (sin costo): 800.871.8100 | Fax: 800.871.7988      Correo electrónico: [customercare@entrustenergy.com](mailto:customercare@entrustenergy.com)

Incluya por favor la siguiente información: (1) solicitud de rescisión; (2) su nombre, dirección del servicio y número de teléfono; y (3) su número de cuenta o ESI ID.

### Problemas de facturación y asistencia de pago:

**Cambio no autorizado del REP o "Slamming":** Un REP debe obtener su autorización comprobable antes de cambiar su RES. Si usted cree que se ha cambiado su RES sin su autorización, póngase en contacto con su REP y solicite una copia de su autorización y verificación. El REP debe atender su solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles. Si no está satisfecho con la respuesta del REP, puede presentar una queja ante la PUCT tal como se dispone en este documento. Si se presenta una queja ante la PUCT, el REP debe (i) responder en un plazo de veintinueve (29) días desde la fecha de recepción de la queja proporcionando toda la documentación en que se fundamentó para realizar el cambio, y detallando las medidas correctivas adoptadas hasta la fecha, si las hubiere; y (ii) poner fin a la actividad de recaudación relacionada con el supuesto cambio no autorizado hasta que la queja haya sido resuelta por la PUCT. Si un REP le está dando servicio a su cuenta sin la debida autorización, todos los REP afectados, el agente de registro y la TDU deben tomar las medidas necesarias para regresarlo a usted con su REP original (o el REP de su elección en el caso de una mudanza) a la mayor brevedad posible. El REP no autorizado deberá, dentro de un plazo de cinco (5) días a partir de la fecha en que su RES fue devuelto a su REP original, reembolsarle todos los cargos pagados por el tiempo que el REP original finalmente le factura. El REP no autorizado es también responsable de todos los cargos asociados con el retorno de su RES al REP elegido por usted. El REP elegido por usted no necesita ninguna autorización adicional suya. El REP original elegido tiene el derecho de facturarle al precio indicado en sus Términos de Servicio ("TOS"), ya sea desde (i) la fecha en que se le regresa a su REP original, o (ii) desde cualquier fecha anterior elegida por su REP original para la cual contaba con la autorización verificable para darle servicio. Para los Períodos en que el REP no autorizado le dio servicio y que su REP original no le facturó, el REP autorizado podría facturarle, pero a una tarifa no más alta que la tarifa a la que su REP original le hubiera facturado.

**Cargos no autorizados o "cramming":** Antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura, su REP debe obtener su autorización e informarle sobre los nuevos cargos asociados con el producto o servicio, y cómo es que dichos cargos se facturarán antes de que aparezcan en su factura. Si usted cree que su factura incluye cargos no autorizados, ("**Cramming**"), puede ponerse en contacto con su REP para disputar tales cargos y presentar una queja ante la PUCT. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, su REP ya no le cobrará por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le reembolsará o acreditará dentro de un plazo de cuarenta y cinco (45) días todo el dinero que usted pagó por cualquier cargo no autorizado. Si los cargos no se reembolsan o acreditan dentro un plazo de tres (3) ciclos de facturación, se acumularán intereses sobre el cargo no autorizado a una tasa anual establecida por la PUCT hasta que se reembolse o se acredite el cargo no autorizado. Puede solicitar todos los registros de facturación que se encuentren bajo el control de su REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de un plazo de quince (15) días después de la fecha en la que se elimina el cargo no autorizado de su factura. A menos que la disputa se resuelva en contra suya, su REP (i) no terminará su RES por no pagar un cargo no autorizado; (ii) no presentará un informe de crédito desfavorable en su contra por no pagar los supuestos cargos no autorizados; o (iii) no le volverá a facturar por cargos no autorizados.

**Opciones alternas de facturación y pago:** Por favor póngase en contacto con nosotros si anticipa alguna dificultad para pagar su factura para la Fecha de Vencimiento, y le informaremos acerca de todas las opciones de pago y programas de asistencia de facturación y los requisitos de elegibilidad y procedimientos para solicitar cada opción/programa. Ofrecemos los siguientes programas de facturación y asistencia de pago: i) Nuestro **Plan de Pagos Nivelados** que le ofrece una factura mensual por un monto semejante para que usted pueda planear su presupuesto para un Período de doce (12) meses (el "**Período del Plan**"). Para ello revisamos su consumo del año anterior para el mismo Período de tiempo y aplicamos su Tarifa de Servicio actual para dicho uso., Cada factura será promediada para establecer la cantidad a pagar cada mes ("**Monto de Pago Nivelado**"). Su factura le mostrará su uso real y los montos reales de factura, pero usted solamente requiere pagar el Monto de Pago Nivelado. La diferencia acumulada entre su Monto de Pago Nivelado se verá reflejada en su factura. Periódicamente revisaremos su cuenta para determinar si su Monto de Pago Nivelado es el apropiado; si los montos facturados reales son sustancialmente mayores o menores al Monto de Pago Nivelado, ajustaremos según corresponda su Monto de Pago Nivelado para el resto del Período del Plan. Al final del Período del Plan, calcularemos la diferencia entre sus montos reales de facturación y su Monto de Pago Nivelado y a) acreditaremos a su cuenta cualquier cantidad facturada en exceso, b) cargaremos a su cuenta cualquier cantidad que haya sido facturada por menos del promedio y aplicaremos dicha cantidad en su siguiente Período del Plan; y c) recalcularemos su Monto de Pago Nivelado para su siguiente Período del Plan. El Plan de Pagos Nivelados no afecta su obligación de pagarnos todos los montos facturados reales durante el Período del Plan. El Plan de Pagos Nivelados está disponible para usted si no tiene pagos vencidos actualmente para ENTRUST. Los pagos que se realicen de acuerdo con el Plan de Pagos Nivelados están sujetos a estos TOS. Si usted está atrasado en sus pagos cuando ingresa al Plan de Pagos Nivelados, ENTRUST podría requerirle que pague hasta el cincuenta por ciento (50 %) de la cantidad vencida. El saldo pendiente restante se a) pagará en mensualidades iguales durante cinco (5) ciclos de facturación, a menos que usted acuerde hacerlo en menos mensualidades; o b) incluirá en el cálculo del Monto de Pago Nivelado. Si requerimos que pague el saldo adeudado en mensualidades, le proporcionaremos un Plan de Pagos Diferidos (como se define a continuación). (ii) Nuestro **Programa de Asistencia para Pago de Factura** le proporciona asistencia de pago si usted enfrenta una dificultad financiera de emergencia o temporal, el cual se financia en parte por aportaciones voluntarias de clientes de ENTRUST. Usted puede aportar a la Asistencia para Pago de Factura en su factura cada mes. Las distribuciones a través de este programa no se basan en raza, credo, color de piel, nacionalidad, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingreso, discapacidad, situación familiar o ubicación del Cliente en una zona geográfica en desventaja económica. (iii) Nuestro **Plan de Pagos Diferidos** le permite pagar una factura pendiente en mensualidades que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de su factura actual y se ofrece si a) su fecha de vencimiento ocurre durante los meses de julio, agosto o septiembre; b) su fecha de vencimiento ocurre durante los meses de enero o febrero; o c) si se le ha facturado de menos por un monto de cincuenta (\$50.00) o más (a menos que se deba a robo de servicio). Usted puede solicitar un Plan de Pagos Diferidos o un Plan de Pagos Nivelado si: a) reúne los requisitos como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica como se define en la Sección 25.497 de las Reglas de la PUCT (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rules-laws/subrules/electric/Electric.aspx>); o b) ha expresado una incapacidad para pagarle a ENTRUST. Sin embargo el Plan de Pagos Diferidos podría no estar disponible si a) su RES estuvo desconectado durante los doce (12) meses anteriores, b) ha enviado más de dos (2) pagos durante los doce (12) meses anteriores que no tenían fondos suficientes, o c) ha recibido RES de ENTRUST durante menos de tres (3) meses y carece de suficiente crédito o un historial satisfactorio de pagos de su REP anterior. ENTRUST confirmará por escrito su Plan de Pagos Diferidos, y se le proporcionará una copia para sus registros. Si no cumple con los términos del Plan de Pagos Diferidos, ENTRUST podría desconectar su RES conforme a lo que se indica en este documento. Se aplicará un

**Switch-Hold** (bloqueo de cambio) si usted entra en un Plan de Pagos Diferidos o en un Plan de Pagos Nivelados con respecto a un monto vencido adeudado, lo cual significa que usted no podrá adquirir RES de otro REP hasta que le pague a ENTRUST la cantidad total adeudada. El *Switch-Hold* se cancelará después de que se pague y se procese su saldo vencido. Mientras se aplica el *Switch-Hold*, si se desconecta su servicio por falta de pago, debe pagarle a ENTRUST tal como se indica en este documento para que se le restablezca su RES.

**Cientes residenciales de cuidado intensivo y condición crónica:** Si la desconexión de su RES crea una situación peligrosa o con peligro de muerte para usted o para alguien que reside en forma permanente en la propiedad, es posible que reúna las condiciones como en condición de "Cliente Residencial de Cuidado Intensivo" o "Cliente Residencial de Condición Crítica" en conformidad con la Sección 25.497 de las Reglas de la PUCT (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rules-laws/subrules/electric/Electric.aspx>). Si lo solicita, podemos proporcionarle un formulario de solicitud que debe ser completado por su médico y entregado a su TDU. Su TDU evaluará y aprobará o rechazará la solicitud. Si no está satisfecho con la determinación de su TDU, puede presentar una queja ante la PUCT de la manera que se establece en este documento. Si la TDU determina que usted es un Cliente Residencial de Cuidado Intensivo, la designación es válida por dos años. Si la TDU determina que es un Cliente Residencial de Condición Crónica, esa designación es válida (i) con respecto a las condiciones de por vida, por un (1) año o hasta que el residente ya no resida en la propiedad, lo que sea menor; y (ii) en el caso de todas las otras condiciones, por noventa (90) días. Su TDU enviará una solicitud de renovación antes del vencimiento de su designación. La clasificación como Cliente Residencial de Cuidado Intensivo o de Cliente Residencial de Condición Crítica no lo exime de su obligación de pagar por su RES.

**Lectura y prueba del medidor:** Comuníquese con ENTRUST para obtener información sobre cómo leer su medidor. Su medidor puede ser probado cada cuatro (4) años sin costo para usted. Si lo solicita, ENTRUST entregará la solicitud en su nombre para que se pruebe su medidor. Si se ha probado su medidor más de una vez en un período de cuatro (4) años, y se determina que funciona correctamente, es posible que se le cobre por la(s) prueba(s) adicional(es), a la tarifa establecida por su TDU. Su TDU le informará de los resultados de la prueba del medidor, la fecha de la prueba, la persona que lo probó y, si corresponde, la fecha de remoción del medidor.

#### **Desconexión del RES:**

Desconexión del RES con previo aviso: ENTRUST puede desconectar su RES, previo aviso por cualquiera de las razones siguientes: (i) no pagar montos pendientes adeudados, incluidos los pagos adeudados bajo un plan de pagos diferidos, para la fecha de indicada en el aviso de desconexión; (ii) violación de los términos y condiciones de ENTRUST para el RES de una manera que interfiera con el RES de otros, o el funcionamiento de equipo no estándar, siempre y cuando se haya hecho un intento razonable de notificarle y darle una oportunidad razonable de remediar la situación. (iii) No pagar un depósito como lo requiere la Sección 25.478 de las Reglas de la PUCT (relacionada con los Requisitos de Crédito y Depósitos) (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rules-laws/subrules/electric/Electric.aspx>); y/o (iv) falta de pago de un fiador del monto garantizado. Antes de la desconexión de su RES tal como se dispone en este documento, ENTRUST le enviará un aviso de desconexión por escrito, el aviso se envía por correo no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de la desconexión debe ser diez (10) días desde la fecha en que el aviso se expidió y no puede caer en un día festivo o fin de semana o el día anterior a cualquier día festivo o fin de semana a menos que nuestros empleados estén disponibles para aceptar pagos y el RES se pueda reconectar. Le notificaremos a un Cliente Residencial de Condición Crónica y al contacto secundario anotado en el formulario de solicitud aprobado por la comisión por medio de un aviso por escrito de la intención de desconectar el RES no más tarde que veintidós (22) días antes de la fecha en que se tiene programado la desconexión del RES. Tal aviso será enviado por correo por separado o entregado en mano con las palabras "aviso de desconexión", o un texto similar, y la fecha de desconexión debe aparecer resaltada en forma visible. Si usted está de acuerdo en recibir avisos de desconexión de ENTRUST por correo electrónico, también se enviará un mensaje por separado por correo electrónico con las palabras "aviso de desconexión", o un texto similar, en el renglón del asunto, además del envío del aviso por separado por correo o entregado a mano.

**Desconexión del servicio sin previo aviso:** Su RES puede ser desconectado sin previo aviso si: (i) existe una condición peligrosa conocida; (ii) usted no autorizó el RES con ENTRUST; (iii) el RES se reconectó sin autoridad después de la desconexión por falta de pago; (iv) hay pruebas de manejo indebido del equipo de la TDU, de la empresa de servicio público municipal o de la cooperativa eléctrica; o (v) hay pruebas de robo de RES. Si la desconexión se autorizó debido a que se conocía la existencia de una condición peligrosa, se dará aviso (si es razonable) por teléfono o por una notificación adherida a la puerta de la propiedad tan pronto como sea posible después de que el RES se haya desconectado. En tal caso, usted debe corregir cualquier condición peligrosa conocida antes de que se reconecte el RES. Una vez que notifique a ENTRUST que se ha llevado a cabo una medida correctiva, el RES se reconectará.

**Limitaciones en la desconexión del servicio:** ENTRUST no puede desconectar su RES por ninguna de las siguientes razones: (i) no pagar RES de un inquilino anterior en la propiedad si tal inquilino no pertenece al mismo hogar; (ii) no pagar algún cargo no relacionado con RES; (iii) no pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio; (iv) no pagar cargos facturados de menos (excepto robo de servicio) durante más de seis (6) meses antes de la facturación actual; (v) no pagar ningún cargo disputado hasta que ENTRUST o la PUCT, según corresponda, determine la veracidad de los cargos; (vi) no pagar cargos surgidos de una facturación de menos debido a un medidor defectuoso, a menos que este medidor se haya alterado o como se establece en la Sección 25.126 de las Reglas de la PUCT (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rules-laws/subrules/electric/Electric.aspx>); (vii) no pagar una factura calculada (que no sea una factura parte de una lectura de medidor previamente aprobada), a menos que la factura se base en una lectura de medidor por parte de la TDU; (viii) si, para la fecha de desconexión indicada en su aviso de desconexión, ENTRUST recibe notificación suya de que un proveedor de asistencia de energía remitirá un pago suficiente a su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos para cancelar la deuda pendiente no cubierta con el pago del proveedor de asistencia de energía; (ix) no pagar durante una emergencia climática extrema; o (x) no pagar, si informa a su REP antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión que usted u otro residente en la propiedad reúne los requisitos como un Cliente Residencial de Cuidado Intensivo o un Cliente Residencial de Condición Crítica.

**Restauración del servicio:** Si su RES ha sido desconectado por falta de pago, ENTRUST, una vez pagado el total, solicitará a su TDU que reconecte su RES. ENTRUST continuará dándole servicio conforme a los TOS vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Si su RES se desconectó debido a una situación peligrosa, dicho RES se reconectará una vez que no notifique que ha corregido y resuelto en forma satisfactoria la situación peligrosa.

#### **Resolución de quejas:**

Si tiene alguna disputa, preguntas, inquietudes o quejas acerca de ENTRUST, una factura o alguna disposición en su contrato, póngase en contacto con ENTRUST usando cualquiera de los siguientes métodos:

Teléfono gratuito: 800.871.8100; lunes a viernes de 8 a. m. a 7 p. m. CST y sábados de 10 a. m. a 2 p. m. CST

Sitio web: [entrustenergy.com](http://entrustenergy.com) Fax: 800.871.7988 Correo electrónico: [customercare@entrustenergy.com](mailto:customercare@entrustenergy.com)

Correo: ENTRUST (Certificado de la PUCT # 10197), P.O. Box 52100, Houston, TX 77052

ENTRUST investigará su queja y le informará los resultados dentro de un plazo de veintidós (22) días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial, puede solicitar una revisión del supervisor. ENTRUST le informará los resultados de la revisión del supervisor dentro de un plazo de diez (10) días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la revisión del supervisor, puede presentar una queja ante la PUCT y/o ante la Oficina del Procurador General, División de Protección al Consumidor. Con la queja de la PUCT se debe incluir la siguiente información: (i) su nombre, la(s) dirección(es) de facturación y de servicio y el número de teléfono; (ii) el nombre de su REP o distribuidor; (iii) el número de cuenta o identificador de RES (ESI-ID); (iv) una explicación de los hechos pertinentes de su queja; (v) su

resolución solicitada; y (vi) cualquier documentación que apoye la queja, incluso copias de facturas o documentos con los términos de servicio. Puede ponerse en contacto con la PUCT como sigue:

Comisión de Servicios Públicos de Texas Teléfono: 512.936.7120 Dirección del sitio web: [puc.state.tx.us](http://puc.state.tx.us)  
División de Protección al Consumidor Teléfono gratuito: 888.782.8477 Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)  
P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326 Relay Texas (gratuito): 800.735.2989 Fax: 512.936.7003 TTY (texto): 512.936.7136

**Información de apagones:** Para informar sobre interrupciones, apagones o emergencias de RES, o para que se tomen los pasos necesarios para hacer que se restablezca o vuelva a conectar el RES después de una desconexión o suspensión involuntaria, puede llamar de manera gratuita a ENTRUST de lunes a viernes 8:00 a. m. a 7:00 p. m. CST y sábados de 10:00 a. m. a 2:00 p. m. CST al 800.871.8100, o puede llamar a su TDU directamente al teléfono indicado a continuación, las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

AEP Texas Central: 866.223.8508 (gratuito) CenterPoint Energy: 800.332.7143 (gratuito) ó 713.207.2222  
Texas New Mexico Power: 888.866.7456 (gratuito) AEP Texas Norte: 866.223.8508 (gratuito)  
Oncor Electric Delivery: 888.313.4747 (gratuito) Sharyland Utilities: 956.687.5600

#### **Listas de no llamar:**

**Lista de no llamar de Texas.** Si usted es un cliente residencial, puede registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la lista de no llamar ("*Texas No-Call List*") patrocinada por el estado, la cual tiene por objeto limitar el número de llamadas de telemarketing relacionadas con bienes de consumo y servicios, que incluye RES. Una vez que se registre en la lista "*Texas No-Call List*", dejará de recibir llamadas de telemarketing dentro de un plazo de sesenta (60) días de la fecha en que su información se publique en la lista. Si continúa recibiendo llamadas de telemarketing después del sexagésimo (60.º) día, llame a la PUCT al 888.782.8477 (TTY 800.735.2988). Puede registrarse en la lista "*Texas No-Call List*" de tres diferentes maneras: (i) en línea, visitando [texasnocall.com](http://texasnocall.com); (ii) llamando de manera gratuita al 866.TXNOCAL(L) (866.896.6225); o (iii) escribiendo a Texas No-Call, a P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. El registro en línea es gratuito. Si se registra por teléfono o correo, es posible que se le pida pagar un cargo de no más de \$3.00 para registrar su número de teléfono. Si se registra por teléfono, deberá pagar la cuota de registro con una tarjeta de crédito. Si se registra por correo, deberá pagar la cuota de registro con un giro postal, cheque o tarjeta de crédito. Su número permanecerá en la lista durante 3 (tres) años desde la fecha en que su número se publica por primera vez. Las listas se actualizan y publican trimestralmente. Aunque se registre en la "*Texas No-Call List*" es posible que continúe recibiendo llamadas de telemarketers (i) si es que ya tienen establecida una relación comercial con usted; (ii) si usted solicita el contacto con ellos; (iii) para cobrar una deuda; (iv) en nombre de organización sin fines de lucro o benéfica si la llamada de otra manera no cumple con la definición de una "solicitud telefónica" debido a que no intenta realizar una venta o reunir información que lleve a una venta; o (v) si el telemarketer es un concesionario del estado (por ejemplo, bienes raíces o agente de seguros), y (a) la llamada no está hecha por dispositivo automático; (b) la transacción solicitada no se completa sin una transacción y pago en persona; y (c) usted no le ha dicho previamente al concesionario que no quiere que le llamen.

**Lista de no llamar de electricidad.** Usted puede registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la lista de no llamar ("*Electric No-Call List*") patrocinada por el estado, la cual tiene por objeto limitar el número de llamadas de telemarketing relacionadas con su elección de un REP. Una vez que se registre para que se le incluya en la lista "*Electric No-Call List*", dejará de recibir llamadas de telemarketing dentro de un plazo de sesenta (60) días de la fecha en que su información se publique en la lista. Si continúa recibiendo llamadas de telemarketing en nombre de un REP después del sexagésimo (60.º) día, póngase en contacto con la PUCT al 888.782.8477 (TTY 800.735.2988). Puede registrarse en la lista "*Electric No-Call List*" de tres diferentes maneras: (i) en línea, visitando [texasnocall.com](http://texasnocall.com); (ii) llamando de manera gratuita al 1-866-TXNOCAL(L) (1-866.896.6225); o (iii) escribiendo a Texas No-Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Es posible que se le pida pagar un cargo de no más de \$5.00 para registrar su número de teléfono. Si se registra por teléfono o en línea, deberá pagar la cuota de registro con una tarjeta de crédito. Si se registra por correo, deberá pagar la cuota de registro con un giro postal, cheque o tarjeta de crédito. Su número permanecerá en la lista durante cinco (5) años desde la fecha en que su número se publica por primera vez. Las listas se actualizan y publican con una periodicidad trimestral. Aunque se registre en la "*Electric No-Call List*", es posible que continúe recibiendo llamadas de telemarketers, (i) si se pone en contacto con el REP respondiendo a publicidad general en medios que cumplen con las leyes federales y estatales; (ii) si el REP ha establecido una relación comercial con usted; (iii) si una relación comercial establecida ha terminado, pero la llamada se hace antes de (a) la fecha en la cual se publica su número de teléfono en la "*Electric No-Call List*", y (b) un (1) año después de la terminación de la relación comercial, lo que ocurra más tarde; o (iv) para cobrar una deuda.

**Disponibilidad de idioma:** A ENTRUST se le exige entregarle los siguientes documentos tanto en inglés como en español: (i) estos YRAC; (ii) el aviso de notificación de inscripción suministrada por el agente de registro en conformidad con la Sección 25.474(l) de las Reglas de la PUCT (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>); y (iii) avisos de desconexión. Además, ENTRUST debe proporcionarle la siguiente información en inglés, español o cualquier otro idioma en el cual el REP haya comercializado sus servicios originalmente, según lo designó usted: (i) su TOS; (ii) su Etiqueta de Datos de Electricidad; (iii) sus facturas y avisos de facturación; (iv) acceso al servicio de atención al cliente; y (v) información sobre nuevos productos RES, programas de descuento y promociones, según corresponda.

**Derechos de privacidad:** Salvo lo que se describe a continuación, se les prohíbe a todos los REP divulgar su información personal a ninguna otra persona sin su consentimiento o autorización comprobable. Tal información exclusiva incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de recursos utilizados en el suministro del servicio, Términos y Condiciones individuales del Contrato, precio, cargos actuales o registros de facturación. La prohibición en general anterior no se aplica a una divulgación de su información personal bajo ciertas circunstancias según lo requiere la ley, que incluye la divulgación de su información: (i) a la PUCT en pos de su supervisión normativa o la investigación y resolución de quejas de clientes; (ii) a la Oficina Estatal de Servicios Públicos de Abogados; (iii) a su TDU; (iv) a agencias locales, estatales y federal para el cumplimiento de la ley; (v) a una agencia de información del consumidor según lo define la Comisión Federal de Comercio; (vi) a un agente, proveedor, socio o afiliado de ENTRUST contratado para prestar los servicios o desempeñar funciones en nombre de ENTRUST; (vii) a una agencia de asistencia de energía para que usted pueda reunir los requisitos para obtener ayuda económica proporcionada por esa agencia; o (viii) al agente de registro o TDU para facilitar la mudanza, transferencia o cambio del cliente.

**Servicios especiales:** Si usted tiene una discapacidad física o requiere ayuda especial respecto de su RES, póngase en contacto con nosotros de lunes a viernes de 8 a. m. a 7 p. m. CST y sábados de 10 a. m. a 2 p. m. CST llamando de manera gratuita al 800.871.8100 o enviando un mensaje por correo electrónico a [customer@entrustenergy.com](mailto:customer@entrustenergy.com) para consultar sobre el trámite de calificación para los servicios especiales.

ENTRUST PUCT Certificado N.º 10197

P.O. Box 52100 Houston, TX 77052

Teléfono gratuito: 800.871.8100

Correo electrónico: [customer@entrustenergy.com](mailto:customer@entrustenergy.com)

Sitio web: [entrustenergy.com](http://entrustenergy.com)

Fax gratuito: 800.871.7988

Horario de atención: lun-vie 8 a. m. a 7 p. m. y sáb 10 a. m. a 2 p. m. CST