



This document summarizes your rights as a Customer and is based on the customer protection rules adopted by PUCT.

1. Complaint Resolution

- 1.1. Under PUCT Rules, You have the right to make a complaint to PUCT at any time, and Veteran Energy's Terms of Service in no way intend to impair this right. <http://puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.485/25.485.pdf>
- 1.2. **Complaint Made to Veteran Energy.** You will have access to Veteran Energy Customer Care representatives to make inquiries and complaints, discuss charges on your invoices, terminate your Service, and transact any other pertinent business. You may submit a complaint in person, or by letter, facsimile transmission, e-mail, or by telephone to Veteran Energy. Veteran Energy will promptly investigate and advise the complainant of the results within 21 days; if You are dissatisfied with Veteran Energy's review, You may contact the Veteran Energy Legal Department via Phone at (352) 313-3035 or Email at LegalDept@VeteranEnergy.us. Any review conducted by Veteran Energy's Legal Department will result in a decision communicated to You, in writing, within ten business days of the request.
- 1.3. **Complaint Made to PUCT.** If You are dissatisfied with the results of Veteran Energy's complaint investigation or subsequent review, You may file a complaint with PUCT.
 - 1.3.1. **Informal Complaint.** You should include sufficient information in your complaint to identify You, your REP, and describe the issue specifically. The following information should be included in the complaint: the account holder's name, billing and service addresses, and telephone number; the name of the REP; your account number or electric service identifier (ESI-ID); an explanation of the facts relevant to the complaint; your requested resolution; and any documentation supporting the complaint, including copies of invoices or Terms of Service. PUCT will review the complaint information, Veteran Energy's response, and notify You of the results of the investigation. While an informal complaint process is pending, Veteran Energy will not initiate collection and disconnection activities as to the disputed charges. You must pay any undisputed charges owed, as Veteran Energy may pursue disconnection of service for nonpayment of the undisputed portion after appropriate notice.
 - 1.3.2. **Formal complaints.** If You are not satisfied with the results of the informal complaint process, You may file a formal complaint with PUCT within two years of the date on which PUCT closes the informal complaint.

2. Payment Arrangements

If You are unable to timely pay your invoices in full, You should contact Veteran Energy immediately to learn about available payment arrangements. In addition, you may qualify for a "deferred payment plan". A deferred payment plan allows you to pay an outstanding bill in installments, which extend beyond the due date of the next invoice. Veteran Energy may require you to make an initial payment to start the deferred payment arrangement; and include in the deferred payment plan a five percent penalty for late payment. All REPs must offer you a deferred payment plan unless: you have received more than two termination or disconnection notices during the past twelve months or you have been their customer for less than 3 months and do not have sufficient credit or payment history with another REP to be eligible for the deferred payment plan. All REPs must offer you a deferred payment plan for invoices due during an extreme weather emergency and to customers who have been under-billed in the amount of fifty dollars (\$50.00) or more. Veteran Energy also offers budget billing to all non-delinquent account holders. If you enroll in one of Veteran Energy's payment arrangements and do not fulfill the conditions of the payment arrangement, Veteran Energy may disconnect your Service.

3. Outage Reporting

In case of emergency or to report an outage, please contact your TDSP at one of the phone numbers listed at the bottom of this document.

4. Meter Testing

Please contact Veteran Energy for instructions on how to read your meter. You have the right to request a meter test, and upon your request, Veteran Energy will exercise this right on your behalf to your TDSP. If you request more than one test during a four-year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged, by your TDSP, a fee for the additional meter test(s). Either Veteran Energy or your TDSP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

5. Special Programs

- 5.1. **Financial & Energy Assistance Programs.** If You are unable to timely pay your invoices in full, You may qualify for a payment assistance program through Veteran Energy; or an independent energy assistance program. For eligibility requirements regarding Veteran Energy's program, please contact us. If you qualify for an independent energy assistance program, You must notify Veteran Energy with a written

notification from the agency or program; the notification must include your name, your Veteran Energy account number, the approved assistance amount, and the date when payment will be remitted to Veteran Energy.

- 5.2. Disabled & Critical Care Customers. If there is a critical medical need for Service, You may qualify as a critical care customer. Upon request, Veteran Energy will provide You with a Critical Care Eligibility Determination Form, which You must complete and return to Veteran Energy. Veteran Energy will forward your completed form to your TDSP for qualification review. Once You are qualified as a critical care residential customer, the designation is valid for one year, and Veteran Energy will send You a renewal application prior to the expiration of your designation. Designation as a critical care customer does not waive any deposit requirement nor does it relieve You from your obligation to pay Veteran Energy for Services rendered.

6. Customer Rights & Protections

- 6.1. Unauthorized Change of REP. Upon request, Veteran Energy will provide proof of your authorization and verification to You and PUCT. If You believe your Service has been subject to an unauthorized switch, You may file a complaint with PUCT against the REP who caused the unauthorized switch of your Service. Upon receipt of your complaint, each involved REP will cease any collection activity related to the alleged unauthorized switch or move-in until the complaint has been resolved by the commission. If a REP is serving You without proper authorization, the REP, registration agent, and TDSP will do the following: (a) notify the registration agent of the unauthorized change of REP as promptly as possible, using the process approved by the registration agent; (b) take all actions necessary to return You to your original REP, or REP of choice in the case of a move-in, as quickly as possible; and (c) take all actions necessary to bill correctly all charges, so that the end result is as follows: the REP that served You without proper authorization will pay all TDSP charges associated with returning You to your original REP, or REP of choice in the case of a move-in; the original REP has the right to bill You at the price disclosed in its terms of service from either the date You returned to the original REP or any prior date, chosen by the original REP, for which the original REP had the authorization to serve You; the REP serving You without proper authorization will refund all charges paid by You for the time period for which the original REP ultimately bills You within five business days after You are returned to the original REP, or REP of choice in the case of a move-in; You will pay no more than the price at which You would have been billed had the unauthorized switch or move-in not occurred; and the original REP will provide You all benefits or gifts associated with the service that would have been awarded had the unauthorized switch or move-in not occurred, upon receiving payment for service provided during the unauthorized change.

- 6.2. Unauthorized Charges. If Veteran Energy sends you an invoice for any unauthorized product or service, Veteran Energy will promptly, but not later than 45 days thereafter: (a) discontinue providing the product or service to You and cease charging You for the unauthorized product or service; (b)

remove the unauthorized charge from your invoice; (c) refund or credit to You the money that has been paid by You for any unauthorized charge, and if any unauthorized charge that has been paid is not refunded or credited within three billing cycles, pay interest pursuant to PUCT §25.478 on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited; and (d) upon your request, provide You, free of charge, with all invoice records under its control related to any unauthorized charge within 15 business days after the date of the removal of the charge from your invoice. Veteran Energy will not: (e) seek to disconnect your Service due to for nonpayment of any charge deemed by Veteran Energy to be an unauthorized charge; (f) file an unfavorable credit report against You due to your non-payment of unauthorized charges unless the dispute regarding the unauthorized charges is ultimately resolved against You, but You remain obligated to pay any charges not in dispute; or (g) re-bill You for any unauthorized charge. In the event that Veteran Energy erroneously files an unfavorable credit report against You, Veteran Energy will correct the credit report without delay.

<http://puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>

- 6.3. Disconnection of Service.

6.3.1. *Disconnection with notice.* Veteran Energy may authorize the disconnection of your Service, after proper notice and after the disconnection date in the disconnection notice has elapsed, for any of the following reasons: failure to pay any outstanding bona fide debt for Service owed to Veteran Energy or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on the disconnection notice; failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with Veteran Energy; violation of Veteran Energy's terms and conditions on using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, if a reasonable attempt has been made to notify You and You are provided with a reasonable opportunity to remedy the situation; failure to pay a deposit assessed by Veteran Energy; or failure of the guarantor to pay the amount guaranteed, when Veteran Energy has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

6.3.2. *Disconnection without prior notice.* Veteran Energy or the TDSP may, at any time, authorize disconnection of your 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 transmission and distribution utility, municipally owned utility, or electric cooperative; or where there is evidence of theft of service.

6.3.3. *Disconnection prohibited.* Veteran Energy will not authorize a disconnection for nonpayment of your Service for any of the following reasons: the previous occupant of the premises has a delinquent balance; failure to pay for a charge, which is not for a service regulated by the commission; failure to pay for a different type or class of service, unless charges for such service were included on that account's invoice at the time service was initiated; failure to pay charges resulting from an under-billing, except

theft of service, more than six months prior to the current billing; failure to pay disputed charges, except for the amount not under dispute, until a determination as to the accuracy of the charges has been made by Veteran Energy or the commission, and you have been notified of this determination; failure to pay charges arising from an under-billing due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with pursuant to PUCT §25.126; failure to pay an estimated bill, other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan or an estimated meter read by the TDSP.

<http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.126/25.126.pdf>

- 6.3.4. *Disconnection on holidays or weekends.* Veteran Energy will not request disconnection of your Service due to your nonpayment on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless Veteran Energy's personnel are available on those days to take payments, make payment arrangements with You, and request reconnection of service.
- 6.3.5. *Disconnection of ill and disabled.* Veteran Energy will not authorize a disconnection for nonpayment of Service to any service address that is a permanent, individually metered dwelling unit when, if or once You establish that disconnection of service will cause some person residing at that residence to become seriously ill or more seriously ill. Each time You seek to avoid disconnection of service in this manner, You will accomplish all of the following by the stated date of disconnection: have the person's attending physician (for purposes of this subsection, the "physician" will mean any public health official, including medical doctors, doctors of osteopathy, nurse practitioners, registered nurses, and any other similar public health official) call or contact Veteran Energy by the stated date of disconnection; have the person's attending physician submit a written statement to Veteran Energy; and enter into a deferred payment plan. The prohibition against service disconnection for critical persons will last sixty-three (63) days from the issuance of the invoice for Service or a shorter period agreed upon by Veteran Energy and You or the person's physician.
- 6.3.6. *Disconnection of energy assistance clients.* Veteran Energy will not authorize a disconnection of your Service due to nonpayment if Veteran Energy receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that the energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service provided that such pledge, letter of intent, purchase order, or other notification is received by the disconnection date stated in the disconnection notice, and You, by the due date on the disconnection notice, either pay or make payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider. Veteran Energy will allow at least 45 days for an energy assistance provider to honor a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification before submitting the disconnection request to the TDSP.
- 6.3.7. *Disconnection during extreme weather.* Veteran Energy will not authorize a disconnection of your Service due to nonpayment if You are in a county in which an extreme weather emergency occurs. Veteran Energy will offer residential customers a deferred payment plan, upon request by You and pursuant to the PUCT §25.480 for invoices due during the weather emergency. "Extreme weather emergency" will mean a day when: the previous day's highest temperature did not exceed thirty-two (32) degrees Fahrenheit, and the temperature is predicted to remain at or below that level for the next twenty-four (24) hours anywhere in the county, according to the nearest National Weather Service (NWS) reports; or the NWS issues a heat advisory for a county, or when such advisory has been issued on any one of the preceding two calendar days in a county.
- <http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.480/25.480.pdf>
- 6.3.8. *Disconnection notices.* A disconnection notice for nonpayment will not be issued before an invoice becomes past due, and will be a separate mailing or hand delivered notice with a stated date of disconnection with the words "disconnection notice" or similar language prominently displayed. Veteran Energy may send the disconnection notice concurrently with the request for a deposit; have a disconnection date that is not a holiday, weekend day, or day that Veteran Energy's personnel are not available to take payments, and is not less than ten days after the notice is issued; include a statement notifying You if You need assistance paying the invoice by the due date, or You are ill and unable to pay the invoice, You may be able to make some alternate payment arrangement, establish a deferred payment plan, or possibly secure payment assistance; and advise You to contact Veteran Energy for more information.
- 6.3.9. *Reconnection of service.* Upon a customer's satisfactory correction of the reasons for disconnection, Veteran Energy will request to reconnect your Service as quickly as possible and will inform You of the approximate reconnection time. If You request a priority reconnection, the TDSP may assess You a fee. The timeline reconnection schedule can be found at PUCT §25.483(m).
- <http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>
- 6.4. Non-English requirements. Veteran Energy will provide all documents to You in English. Additionally, Veteran Energy will provide the following documents to You in Spanish: Your Rights as a Customer disclosure; the enrollment notification notice; and any disconnection notices. Upon your request, Veteran Energy will also provide the following additional documents to You in Spanish: your Terms of Service, EFL, invoices, and invoice notices; information on the availability of new services, discount programs, and promotions; and access to Customer Care, including the restoration of your Service and response to invoice inquiries.
- 6.5. Do Not Call List. You may add your name, address and telephone number to a state-sponsored electric no-call list intended to limit the number of telemarketing calls received relating to your choice of REPs. You must pay a fee, which cannot exceed five dollars per term, to register for the electric no-call list. The fee must be paid by credit card when registering online or by telephone; however, when registering by mail, the fee must be paid by credit card, check or money order. Registration of a telephone number on the electric no-call list can be accomplished via the United States Postal Service, Internet, or telephonically, and registration expires on the fifth anniversary of the date the number is first published on the list. When you register for inclusion on the electric no-call list, you can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of a REP; however, You may continue to receive calls from other telemarketers, other than REPs. You may instead, or also, register for the Texas no-call list; the Texas no-call list is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods

and services in general, including electric service. The toll-free telephone number for the electric no-call list is (866) TXNOCAL(L) (896-6225); the website address is www.TexasNoCall.com, and the mailing address for registration is Texas No Call, P.O. Box 313, Walpole, MA, 02032.

- 6.6. **Privacy Rights.** Except as specifically allowed for in PUCT § 25.472, Veteran Energy will not release your proprietary information to any other person or entity, including an affiliate of Veteran Energy, without obtaining your verifiable authorization.
<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf>

7. Contact Information

FOR VETERAN ENERGY

Veteran Energy LLC
Certification Number: 10196
Mailing Address: 7001 SW 24th Avenue, Gainesville, FL 32607
Website: www.VeteranEnergy.us
Email: Care@VeteranEnergy.us
Customer Care Phone Number: (800) 578-7070
Customer Care Hours: 8:00 a.m. – 5:00 p.m. M-F CST

FOR PUCT:

Customer Protection Division
Rules Location: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/>
Mailing Address: P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326
Website: www.puc.texas.gov
Email: customer@puc.texas.gov
Toll-Free: (888) 782-8477
Direct Phone Number: (512) 936-7120
Fax: (512) 936-7003

FOR YOUR TDSP:

<u>TDSP</u>	<u>Website</u>	<u>Customer Service</u>	<u>Report Outages</u>
<u>AEP Texas Central Company</u>	<u>www.aeptexas.com</u>	<u>1-877-373-4858</u>	<u>1-866-223-8508</u>
<u>AEP Texas North Company</u>	<u>www.aeptexas.com</u>	<u>1-877-373-4858</u>	<u>1-866-223-8508</u>
<u>CenterPoint Energy</u>	<u>www.centerpointenergy.com</u>	<u>713-207-2222</u>	<u>1-800-332-7143</u>
<u>Oncor Electric Delivery Company</u>	<u>www.oncor.com</u>	<u>1-888-313-6862</u>	<u>1-888-313-4747</u>
<u>Texas-New Mexico Power Company</u>	<u>www.tnmp.com</u>	<u>1-888-866-7456</u>	<u>1-888-866-7456</u>
<u>Sharyland Utilities & McAllen</u>	<u>www.sharyland.com</u>	<u>1-800-442-8688</u>	<u>1-800-545-4513</u>

Este documento resume sus derechos como Cliente y se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por PUCT.

1. Resolución de quejas

1. De acuerdo con las normas de PUCT, Usted tiene derecho a presentar una queja ante PUCT en cualquier momento y los Términos del Servicio de Veteran Energy no tienen la intención de invalidar este derecho, de ninguna manera.
<http://puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.485/25.485.pdf>
- 1.1. Queja presentada a Veteran Energy. Tendrá acceso a los representantes de servicio al cliente de Veteran Energy para formular consultas y quejas, analizar los cargos de sus facturas, cancelar su Servicio y tratar cualquier otra transacción pertinente. Puede presentar una queja en persona, o por carta, fax, correo electrónico o teléfono a Veteran Energy. Veteran Energy investigará e informará oportunamente los resultados al reclamante dentro de 21 días; si Usted no está conforme con la revisión de Veteran Energy, puede comunicarse con el Departamento Legal de Veteran Energy por teléfono al (352) 313-3035 o por correo electrónico a LegalDept@Veteranenergy.com. Toda revisión realizada por el Departamento Legal de Veteran Energy tendrá como resultado una decisión que se le comunicará por escrito, dentro de los diez días hábiles posteriores a la solicitud.
- 1.2. Queja presentada ante PUCT. Si no está conforme con los resultados de la investigación o con la revisión posterior de la queja por parte de Veteran Energy, puede presentar una queja ante PUCT.
 - 1.2.1. Queja informal. Debe incluir información suficiente en su queja para identificarlo a Usted, a su REP y describir el problema específicamente. Debe incluirse la siguiente información en la queja: el nombre del titular de la cuenta, las direcciones de facturación y de los lugares donde se recibe el servicio y números de teléfono, el nombre del REP; su número de cuenta o identificador de servicio eléctrico (ESI-ID); una explicación de los hechos pertinentes a la queja; la resolución que Usted solicita y toda otra documentación que respalde la queja, incluyendo las copias de facturas o Términos del servicio. PUCT examinará la información de la queja, la respuesta de Veteran Energy y le notificará los resultados de la investigación. Mientras un proceso de queja informal se encuentra pendiente, Veteran Energy no iniciará actividades de cobranza ni desconexión con relación a los cargos disputados. Debe efectuar el pago de los cargos no disputados adeudados, puesto que Veteran Energy puede realizar la desconexión del servicio por incumplimiento del pago de la parte no disputada después de la notificación correspondiente.
 - 1.2.2. Quejas formales. Si no está conforme con los resultados del proceso de queja informal, puede presentar una queja formal ante PUCT dentro de los dos años posteriores a la fecha en la que PUCT cerró la queja informal.

2. Acuerdos de pago

Si no puede pagar oportunamente sus facturas en su totalidad, debe comunicarse con Veteran Energy de inmediato para conocer los acuerdos de pago disponibles. Asimismo, puede calificar para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite pagar una factura pendiente en cuotas, que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Veteran Energy puede solicitarle que realice un pago inicial para comenzar el plan de pago diferido e incluir en el plan de pago diferido una penalidad del cinco por ciento por pago atrasado. Todos los REP deben ofrecerle un plan de pago diferido a menos que: haya recibido más de dos notificaciones de cancelación o desconexión durante los últimos doce meses o ha sido su cliente por menos de 3 meses y no tiene un historial de crédito o pagos suficiente con otro REP para ser elegible para el plan de pago diferido. Todos los REP deben ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas vencidas durante una emergencia por condiciones climáticas extremas y a los clientes a quienes se les subfacturó un monto de cincuenta dólares (\$50.00) o más. Veteran Energy también ofrece facturación según su presupuesto a todos los titulares de cuenta que se encuentren al día en sus pagos. Si se inscribe en uno de los arreglos de pago de Veteran Energy y no reúne las condiciones del acuerdo de pago, Veteran Energy puede desconectar su Servicio.

3. Información de interrupción

En caso de emergencia o para informar una interrupción, comuníquese su TDU en uno de los números de teléfono que aparecen en la parte inferior de este documento.

4. Prueba del medidor

Comuníquese con Veteran Energy para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba del medidor y, cuando lo solicite, Veteran Energy ejercerá este derecho en su representación a su TDU. Si solicita más de una prueba durante un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, su TDU puede cobrarle un cargo por la(s) prueba(s) del medidor adicional(es). Veteran Energy o su TDU le informarán los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor.

5. Programas especiales

- 5.1. Programas de ayuda financiera y energética. Si no puede pagar oportunamente sus facturas en su totalidad, puede calificar para un programa de asistencia en los pagos a través de Veteran Energy o un programa de ayuda energética independiente. Para conocer los requisitos de elegibilidad con respecto al programa de Veteran Energy, comuníquese con nosotros. Si califica para un programa de ayuda energética independiente, debe informarle a Veteran Energy mediante una notificación por escrito de la agencia o del programa; la notificación debe incluir su nombre, su número de cuenta de Veteran Energy, el monto de ayuda aprobado y la fecha en la que se remitirá el pago a Veteran Energy.
- 5.2. Clientes discapacitados y de atención crítica. Si existe una necesidad médica crítica para el Servicio, puede calificar como cliente de atención crítica. Si lo solicita, Veteran Energy le proporcionará un Formulario de determinación de elegibilidad de atención crítica, que debe completar y devolver a Veteran Energy. Veteran Energy remitirá su formulario completado a su TDU para la revisión de la calificación. Una vez que califique como un cliente residencial de atención crítica, la designación será válida por un año e Veteran Energy le enviará una solicitud de renovación antes del vencimiento de su designación. La designación como un cliente de atención crítica no lo exonera de ningún requisito de depósito ni lo exime de su obligación de pagar a Veteran Energy por los Servicios prestados.

6. Derechos y protecciones de los clientes

- 6.1. Cambio no autorizado de REP. Si lo solicita, Veteran Energy proporcionará una prueba de su autorización y verificación a Usted y a PUCT. Si considera que su Servicio ha estado sujeto a un cambio no autorizado, puede presentar una queja ante PUCT contra el REP que produjo el cambio no autorizado de su Servicio. Una vez recibida su queja, todos los REP involucrados cesarán cualquier actividad de cobranza relacionada con el supuesto cambio o nueva conexión no autorizados hasta que la comisión haya resuelto la queja. Si un REP le presta servicios sin la autorización adecuada, el REP, el agente de registro y el TDU efectuarán lo siguiente: (a) notificar al agente de registro sobre el cambio no autorizado de REP lo más pronto posible, utilizando el proceso aprobado por el agente de registro; (b) tomar todas las medidas necesarias para que vuelva a contar con los servicios de su REP original o del REP de su preferencia en el caso de una nueva conexión, lo más pronto posible; y (c) tomar todas las medidas necesarias para facturar correctamente todos los cargos, para que el resultado final sea el siguiente: el REP que lo atendió sin la autorización correspondiente pagará todos los cargos del TDU necesarios para que vuelva a contar con los servicios de su REP original, o al REP de su preferencia en el caso de una nueva conexión; el REP original tiene derecho a facturarle al precio indicado en sus términos del servicio desde la fecha en que volvió a contar con los servicios de su REP original o cualquier fecha anterior, elegida por el REP original, para la cual el REP original tenía autorización para prestarle servicios; el REP que le prestó servicios sin la autorización correspondiente reembolsará todos los cargos pagados por Usted por el período de tiempo en que el REP original le facture en última instancia, dentro de los cinco días posteriores a volver a contar con los servicios de su REP original, o al REP de su preferencia en el caso de una nueva conexión; Usted no pagará más del precio al que se le hubiese facturado si no se hubiera producido el cambio o nueva conexión no autorizados; y el REP original le proveerá todos los beneficios o regalos relacionados con el servicio que se le hubieran otorgado si no se hubiera producido el cambio o nueva conexión no autorizados, al recibir el pago del servicio prestado durante el cambio no autorizado.
- 6.2. Cargos no autorizados. Si Veteran Energy le envía una factura por un producto o servicio no autorizado, oportunamente, antes de los 45 días posteriores, Veteran Energy: (a) le discontinuará la provisión del producto o servicio y cesará de cobrarle por el producto o servicio no autorizado; (b) eliminará el cargo no autorizado de su factura; (c) le reembolsará o acreditará el dinero que usted haya pagado por el cargo no autorizado y si algún cargo no autorizado que se pagó no es reembolsado o acreditado dentro de tres ciclos de facturación, le pagará intereses conforme a PUCT §25.478 sobre el monto del cargo no autorizado hasta que se le reembolse o acredite; y (d) si lo solicita, le proporcionará, sin cargo, todos los registros de facturas bajo su control relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles después de la fecha en que se eliminó el cargo de su factura. Veteran Energy: (e) procurará no desconectar su Servicio por incumplimiento del pago de un cargo que Veteran Energy considere como un cargo no autorizado; (f) no presentará un informe de crédito desfavorable contra usted por incumplimiento del pago de los cargos no autorizados a menos que la disputa relacionada con los cargos no autorizados se resuelva en última instancia en su contra, pero Usted continuará obligado a pagar los cargos no disputados; ni (g) volverá a facturarle ningún cargo no autorizado. En caso de que Veteran Energy presente erróneamente un informe de crédito desfavorable en su contra, Veteran Energy corregirá el informe de crédito inmediatamente.
<http://puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>
- 6.3. Desconexión del servicio.
- 6.3.1. *Desconexión con previo aviso.* Veteran Energy puede autorizar la desconexión de su Servicio, después de la notificación correspondiente y después de transcurrida la fecha de la notificación de desconexión, por cualquiera de los siguientes motivos: incumplimiento de pago de cualquier deuda pendiente de buena fe por el Servicio adeudado a Veteran Energy o no celebrar acuerdos de pago diferido antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión; incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido celebrado con Veteran Energy; violación de los términos y condiciones de Veteran Energy sobre el uso del servicio de forma que interfiera con el servicio de terceros o la operación de equipo no estándar, si se efectuó un intento razonable de notificarle y se le brinda la oportunidad razonable de subsanar la situación; incumplimiento de pago de un depósito determinado por Veteran Energy; o incumplimiento de pago del monto garantizado por parte del garante, en caso Veteran Energy tenga un acuerdo escrito y firmado por el garante, que permita la desconexión de su servicio.
- 6.3.2. *Desconexión sin previo aviso.* Veteran Energy o el TDU puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su Servicio, sin previo aviso, por cualquiera de los siguientes motivos: cuando exista una condición peligrosa conocida mientras exista la condición; cuando el servicio esté conectado sin autorización por una persona que no haya solicitado el servicio; cuando se

reconecte el servicio sin autorización después de una desconexión por incumplimiento de pago; cuando se haya alterado el equipo del servicio de transmisión y distribución, de la empresa de servicios públicos de propiedad de la municipalidad o de una cooperativa eléctrica o cuando existan pruebas de robo del servicio.

- 6.3.3. *Prohibición de desconexión.* Veteran Energy no autorizará una desconexión por incumplimiento del pago de su Servicio por cualquiera de los siguientes motivos: el ocupante anterior de las instalaciones posee un saldo moroso; incumplimiento de pago de un cargo, no relacionado a un Servicio regulado por la comisión; incumplimiento de pago por un tipo o clase diferente de Servicio, a menos que los cargos por dicho servicio se incluyeran en la factura de dicha cuenta a la fecha en la que se inició el servicio; incumplimiento de pago de cargos surgidos de una subfacturación, excepto por robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual; incumplimiento de pago de cargos disputados, excepto por el monto no disputado, hasta que Veteran Energy o la comisión hayan determinado la exactitud de los cargos y se le haya notificado esta determinación; incumplimiento de pago de cargos surgidos de una subfacturación debido a una medición defectuosa, a menos que se haya alterado el medidor conforme a PUCT §25.126; incumplimiento de pago de una factura estimada, que no sea una factura emitida según un plan de lectura de medidor aprobado o una lectura estimada de medidor por el TDU
<http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.126/25.126.pdf>
- 6.3.4. *Desconexión en días feriados o fines de semana.* Veteran Energy no solicitará la desconexión de su Servicio por incumplimiento de pago en un día feriado o fin de semana, o el día anterior inmediato a un día feriado o fin de semana, a menos que el personal de Veteran Energy esté disponible en dichos días para cobrar los pagos, efectuar acuerdos de pago con Usted y solicitar la reconexión del servicio.
- 6.3.5. *Desconexión del servicio de clientes enfermos y discapacitados.* Veteran Energy no autorizará una desconexión por incumplimiento de pago de un Servicio a una dirección donde se recibe el servicio que sea una vivienda permanente, con medidor individual, cuando, si o una vez que Usted establezca que dicha desconexión del servicio ocasionaría que alguna persona que vive en esa residencia se enferme seriamente o que su salud empeore. Cada vez que procure evitar la desconexión del servicio por este motivo, tendrá que cumplir con todo lo siguiente antes de la fecha de desconexión indicada: hacer que el médico que atiende a la persona (a los fines de este inciso, el "médico" hará referencia a cualquier funcionario público de salud, incluyendo doctores en medicina, doctores de osteopatía, profesionales en enfermería, enfermeras diplomadas y cualquier otro funcionario público de la salud similar) llame o se comunique con Veteran Energy antes de la fecha indicada de desconexión; hacer que el médico que atiende a la persona presente una declaración escrita a Veteran Energy y celebrar un plan de pago diferido. La prohibición contra la desconexión del servicio para personas de atención crítica durará sesenta y tres (63) días a partir de la emisión de la factura del servicio o un período más breve acordado por Veteran Energy y Usted o el médico de la persona delicada de salud.
- 6.3.6. *Desconexión de clientes con ayuda energética.* Veteran Energy no autorizará la desconexión de su Servicio por incumplimiento de pago si Veteran Energy recibe una garantía, carta de intención, orden de compra u otra notificación de que el proveedor de ayuda energética remite un pago suficiente para continuar el servicio siempre y cuando dicha garantía, carta de intención, orden de compra u otra notificación se reciba antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión y Usted pague o realice acuerdos de pago para abonar cualquier deuda pendiente no cubierta por el proveedor de ayuda energética antes de la fecha de vencimiento de la notificación de desconexión. Veteran Energy permitirá que transcurran por lo menos 45 días para que un proveedor de ayuda energética cumpla una garantía, carta de intención, orden de compra u otra notificación antes de presentar la solicitud de desconexión al TDU.
- 6.3.7. *Desconexión durante condiciones climáticas extremas.* Veteran Energy no autorizará una desconexión de su Servicio por incumplimiento de pago si se encuentra en un condado en el que se produzca una emergencia por condiciones climáticas extremas. Veteran Energy les ofrecerá a los clientes residenciales un plan de pago diferido, si lo solicitan, conforme a PUCT §25.480, para las facturas vencidas durante la emergencia por condiciones climáticas. "Emergencia por condiciones climáticas extremas" hace referencia a un día en el que: la temperatura más alta del día anterior no haya superado los treinta y dos (32) grados Fahrenheit y se prevea que la temperatura continuará a ese nivel o por debajo de él durante las veinticuatro (24) horas siguientes en cualquier lugar del condado, de acuerdo a los informes del Servicio nacional del tiempo (National Weather Service, NWS) más cercano o cuando el NWS emita un aviso de calor para un condado o cuando dicho aviso se haya emitido en cualquiera de los dos días calendarios precedentes en un condado.
<http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.480/25.480.pdf>
- 6.3.8. *Notificaciones de desconexión.* Una notificación de desconexión por incumplimiento de pago no se emitirá antes del vencimiento de una factura, y será una notificación separada por correo o entregada en mano con la fecha de desconexión indicada con los términos "notificación de desconexión" o texto similar mostrado en forma destacada. Veteran Energy puede enviar la notificación de desconexión en forma simultánea con la solicitud de depósito; establecer una fecha de desconexión que no sea un día feriado, día de fin de semana, o día en el que el personal de Veteran Energy no esté disponible para cobrar pagos y que no sea menor a diez días posteriores a la emisión de la notificación; puede incluir una declaración que le notifique que si necesita ayuda para pagar la factura antes de la fecha de vencimiento o si está enfermo y no puede pagar la factura; puede efectuar algún acuerdo de pago alternativo; establecer un plan de pago diferido o posiblemente obtener una ayuda de pago y notificarle que se comunique con Veteran Energy para obtener más información.
- 6.3.9. *Reconexión del servicio.* Cuando el cliente corrija satisfactoriamente los motivos que originaron la desconexión, Veteran Energy solicitará la reconexión de su Servicio tan rápido como sea posible y le informará la hora aproximada de reconexión. Si solicita

una reconexión prioritaria, el TDU puede imponerle un cargo. El cronograma de reconexión puede encontrarse en PUCT §25.483(m). <http://puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>

- 6.4. **Requerimientos que no están en inglés.** Veteran Energy le proporcionará todos los documentos en Español. Asimismo, Veteran Energy le proporcionará los siguientes documentos en Inglés: el informe Sus derechos como cliente, el aviso de notificación de inscripción y las notificaciones de desconexión. Si lo solicita, Veteran Energy también le proporcionará los siguientes documentos adicionales en Inglés: sus Términos del servicio, EFL, las facturas y notificaciones de facturas; la información sobre la disponibilidad de nuevos Servicios, los programas de descuento y promociones y el acceso al servicio al cliente, incluyendo la restauración de su Servicio y la respuesta a las consultas sobre las facturas.
- 6.5. **Lista para no recibir llamadas.** Puede agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista para no recibir llamadas sobre electricidad patrocinada por el estado con el fin de limitar la cantidad de llamadas de telemarketing recibidas con relación a su elección de REP. Deberá abonar un cargo, que no debe ser mayor a cinco dólares por plazo para registrarse en la lista para no recibir llamadas sobre electricidad. El cargo debe abonarse con tarjeta de crédito cuando se registre en línea o por teléfono; sin embargo, cuando se registre por correo, el cargo debe pagarse con tarjeta de crédito, cheque o giro postal. El registro de un número de teléfono en la lista para no recibir llamadas sobre electricidad se puede efectuar a través del Servicio postal de los Estados Unidos, por Internet, o por teléfono, y el registro caduca en el quinto aniversario de la fecha en la que el número se publicó por primera vez en la lista. Cuando se registre para la inclusión en la lista para no recibir llamadas sobre electricidad, puede esperar dejar de recibir llamadas de telemarketing de un REP; sin embargo, puede continuar recibiendo llamadas de otros agentes de telemarketing que no sean de REP. Asimismo, también puede registrarse en la lista para no recibir llamadas de Texas; la lista para no recibir llamadas de Texas tiene como objetivo limitar las llamadas de telemarketing con respecto a productos y servicios de consumo en general, incluyendo el servicio eléctrico. El número de teléfono gratuito para consultar sobre la lista para no recibir llamadas sobre electricidad es (866) TXNOCAL(L) (896-6225); su dirección de sitio web es www.TexasNoCall.com y la dirección postal para el registro es Texas No Call, P.O. Box 313, Walpole, MA, 02032
- 6.6. **Derechos de privacidad.** Excepto por lo permitido específicamente en PUCT § 25.472, Veteran Energy no revelará su información confidencial a ninguna otra persona o entidad, incluyendo una afiliada de Veteran Energy, sin obtener primero su autorización verificable. <http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.472/25.472.pdf>

7. Información de contacto

PARA VETERAN ENERGY:

Veteran Energy LLC
Número de certificación: 10196
Dirección postal: 7001 SW 24th Avenue, Gainesville, FL 32607
Sitio web: www.VeteranEnergy.us
Correo electrónico: Care@VeteranEnergy.us
Número de teléfono de Servicio al Cliente: (800) 578-7070
Horario de atención de Servicio al Cliente:
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, hora estándar central

PARA PUCT:

División de Protección al Cliente
Ubicación de las normas: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/>
Dirección postal: P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326
Sitio web: www.puc.texas.gov
Correo electrónico: customer@puc.texas.gov
Número gratuito: (888) 782-8477
Número de teléfono directo: (512) 936-7120
Fax: (512) 936-7003

POR SU TDU:

TDU	Sitio Web	Servicio al Cliente	Para Informar una Interrupción
AEP Texas Central Company	www.aeptexas.com	1-877-373-4858	1-866-223-8508
AEP Texas North Company	www.aeptexas.com	1-877-373-4858	1-866-223-8508
CenterPoint Energy	www.centerpointenergy.com	713-207-2222	1-800-332-7143
Oncor Electric Delivery Company	www.oncor.com	1-888-313-6862	1-888-313-4747
Texas-New Mexico Power Company	www.tnmp.com	1-888-866-7456	1-888-866-7456
Sharyland Utilities & McAllen	www.sharyland.com	1-800-442-8688	1-800-545-4513