

AMBIT ENERGY

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Certificado PUCT #10117

Efectivo el 1 de agosto, 2009

Como cliente al por menor en el estado de Texas, usted tiene el derecho a los siguientes Derechos de Protección al Cliente según las Reglas de la Comisión de Utilidades Públicas de Texas ("PUCT"). Estos derechos aplican a todos los clientes residenciales y de pequeños comercios servido por Ambit Energy como un Proveedor de Electricidad certificado al por menor ("REP") en Texas. Una copia completa de las reglas de PUCT sobre la Protección al Cliente esta disponible por el Internet en <http://www.puc.state.tx.us/rules/>

This information is available in English. You may contact Ambit Energy at (877) 282-6248 or online at www.ambitenergy.com.

DATOS DE CONTACTO:

Dirección por Internet: www.ambitenergy.com
Dirección Postal: 1801 N. Lamar Street, Suite 200
Dallas, TX 75202
Numero de Teléfono: Gratis (877)-282-6248
Horas de Oficina: Lunes – viernes 8:00 AM. – 6:00 PM.
Hora Central
Sábado 10:00 AM. – 5:00 PM.
Hora Central

REPORTANDO APAGONES

En el evento de un apagón en su área por favor llamar a su compañía de entrega local (oficialmente referida como su Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución o "TDSP"):

Oncor Electric Delivery	(888) 313-4747
Centerpoint Energy	(800) 332-7143
AEP Texas Central	(866) 223-8508
AEP Texas North	(866) 223-8508
TNMP	(888) 866-7456

Ambit Energy no es responsable por interrupciones de servicio o apagones eléctricos. Todas inquietudes relacionadas a sus cables de distribución eléctrica o medidores deben de ser dirigidas a su TDSP previamente mencionado.

Cancelación de Servicio: Si usted es cliente de un producto de precio variable puede cancelar su servicio en cualquier momento sin cargos. Si es cliente de un producto de tarifa fija le puede aplicar un cargo por cancelar. Para más detalles favor de revisar su Términos de Servicio y su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EDE").

Cambios de Proveedor sin Autorización o "Slamming": Un REP debe de obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, le debe de pedir al REP que usted eligió una copia de su autorización y verificación. El REP debe de entregarle tal prueba lo más tardar a los 5 días hábiles a partir de la fecha solicitada. Si usted no esta satisfecho con su respuesta, puede someterle una queja al PUCT a la dirección posteriormente indicada. Al recibir una queja sometida al PUCT, el REP tiene 20 días para responder y proveer toda la documentación en la cual el REP dependió relacionado a la autorización para cambiar su servicio y cualquier medida que se ha tomado hasta el presente para resolver el problema.

Si un REP esta administrando su cuenta sin la autorización apropiada, ellos están obligados a tomar todas las medidas posibles para regresarle a su REP original lo más antes posible. Su REP original tiene el derecho de cobrarle el precio divulgado en sus términos de servicio y el EDE a partir de uno de los siguientes:

1) la fecha en que lo regresaron a su REP original, o 2) cualquier fecha previamente elegida por su REP original en la cual tubo la autorización de proveerle servicio al lugar de servicio eléctrico. Adicionalmente, el REP que actuó sin su autorización es responsable por pagar todos los cargos asociados con regresar su servicio al REP que usted elija.

CUESTIONES SOBRE FACTURACION

Cargos no Autorizados o "Cramming": Antes de incluir cargos nuevos en su cuenta eléctrica, Ambit Energy debe de informarle del producto o servicio, de todos los cargos asociados con tal producto o servicio, de como tal cargos serán facturados y debe de obtener su consentimiento para el producto o servicio. Si usted cree que su factura incluye cargos no autorizados, puede contactar a Ambit Energy para discutir tal cargo y también puede someterle una queja al PUCT. Ambit Energy no solicitará el derecho de cancelar su servicio eléctrico por falta de pagar un cargo sin autorización y no lo reportara al buró de crédito por falta de pagar cargos que usted alegue que son sin autorización, a no sea que la disputa se resuelva a contra suya. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, Ambit Energy dejara de cobrarle por tal producto o servicio, removerá tal cargo de su cuenta y le reembolsara o acreditara todo el dinero que usted pago por cualquier cargo sin autorización a no más tardar de 45 días. Si no le reembolsan o acreditan tal cargo durante tres ciclos de facturación, se le pagara interés a una tarifa anual establecida por el PUCT sobre la cantidad de los cargos no autorizados no mas tardar de 15 días después de que tal cargos se remuevan de su cuenta. Ambit Energy no seguirá facturándolo por cargos determinados como no autorizados. Para más información refiérase a la "Sección de Precios" de los Términos de Servicio.

Preguntas sobre Cuentas o Disputas: Si usted tiene preguntas, quejas o comentarios específicos sobre su cuenta por favor comuníquese con Ambit Energy gratis al (877) 282-6248. Nuestros especialistas entrenados de cuidado al cliente harán todo lo posible por resolver su problema.

Si usted no esta satisfecho con el resultado puede presentarle una queja a Ambit Energy. Nos comprometemos a investigar su inquietud y responderle no más de 21 días después de haber recibido su queja. Si no logramos resolver su disputa usted tiene el derecho de presentarle una queja al PUCT: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; (512) 936-7120 or (888) 782-8477, fax: (512) 936-7003, TTY (512) 936-7136; email: customer@puc.state.tx.us; website: www.puc.state.tx.us. Haremos todo lo posible por resolver sus inquietudes lo más antes posible.

Leyendo Medidores y Pruebas: Por favor comuníquese con Ambit Energy para instrucciones sobre como leer su propio medidor. Si usted cree que su medidor no fue leído apropiadamente, favor de comunicarse con Ambit Energy para solicitar una reexaminación de su medidor. Usted tiene el derecho de solicitar una examinación de su medidor una vez cada cuatro años sin costo. Si su medidor se examina más de una vez cada cuatro años y esta funcionando correctamente, usted esta sujeto a un cargo. Si usted solicita una reexaminación de su medidor y su medidor fue leído correctamente se le cobrara un cargo como delineado en los Términos de Servicio. Ambit Energy con mucho gusto solicitará al TDSP de su parte para que ellos examinen su medidor o se lo lean de nuevo.

Asistencia para Pagar Cuentas: Si usted es un cliente residencial de bajos recursos económicos, es posible que sea elegible para asistencia económica de algún programa de asistencia financiera como el Programa Texas LITE-UP u organizaciones sin fines de lucro en su área llamando al 2-1-1. Para más detalles siéntase libre de llamar al (877) 282-6248 o (866) 454-8387. También puede visitar al http://www.puc.state.tx.us/electrc/forms/LiteUp/LITEUP_Form_e.pdf para bajar e imprimir una copia del formulario de auto-registro de LITE-UP. *Continuado en Página 2*
v. TOSR082009

AMBIT ENERGY

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Certificado PUCT #10117

Página 2

Planes de Pagos Deferidos y Otros Arreglos de Pagos:

Si usted no puede pagar su cuenta, por favor llame a Ambit Energy inmediatamente. Ambit Energy le puede ofrecer un plan de pago a corto plazo que le permite pagar su factura después de la fecha de vencimiento pero antes que se venza la próxima factura. También es posible que usted pueda calificar para un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido le permite pagar su factura atrasada en partes después de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Ambit Energy puede exigir un pago inicial para iniciar tal acuerdo. Ambit Energy esta obligado a ofrecerle un plan de pagos diferidos a no sea que usted haya recibido mas de 2 Avisos de Desconexión durante los últimos 12 meses o haya sido un cliente por menos de 3 meses y no tiene suficiente crédito o historial de pago con otro REP. Todos los REPs están obligados a ofrecerles a los clientes planes de pagos diferidos por cuentas pagaderas durante una emergencia de tiempo extremo y a los clientes que se le ha cobrado de menos por la cantidad de \$50.00 o más.

DESCONEXION Y TERMINACION

Terminación: Ambit Energy puede cancelar su servicio eléctrico por causas no relacionadas a falta de pago como especificado en los Términos de Servicio de su Acuerdo. Usted puede cancelar su acuerdo con Ambit Energy sin cargos si usted se muda o si Ambit Energy le notifica de algún cambio material de los términos y condiciones de servicio como estipulado en los Términos de Servicio de su Acuerdo. Ambit Energy también puede cancelar este Acuerdo si se ha cometido fraude. Para más información relacionado a la cancelación de su contrato favor de referirse a su Acuerdo de Términos de Servicio.

Desconexión de Servicio: El PUCT ha determinado que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de cables eléctricos inseguros) Ambit Energy puede autorizar a que su TDSP desconecte su servicio eléctrico sin previa notificación a usted. Adicionalmente, Ambit Energy puede solicitar la desconexión de su servicio por: (1) falta de pagar una factura no mas tardar de la fecha de desconexión; (2) falta de cumplir con los términos de un plan de pago diferido con Ambit Energy; (3) usar el servicio de una manera que interfiere con el servicio de otros o el uso de equipo no estándar; (4) falta de pagar un deposito requerido por Ambit Energy; (5) falta de pago por el fiador por la cantidad garantizada cuando Ambit Energy tiene un acuerdo por escrito, firmado por el fiador el cual permite la desconexión de su servicio.

Ambit Energy puede desconectar su servicio por falta de pago si las cantidades por pagar no se pagan durante un periodo de diez días a partir de la fecha de envío del Aviso de Desconexión. Este aviso debe de ser enviado aparte y antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura actual.

Ambit Energy no iniciara un procedimiento para desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:

- (1) Falta de pago por servicio eléctrico de un previo ocupante;
- (2) Falta de pagar cualquier cargo no relacionado con servicio eléctrico;
- (3) Falta de pagar por un tipo o clase de servicio eléctrico diferente
- (4) Falta de pagar por una cuenta facturada por menos cantidad de lo debido (excepto por robo de servicio) que ocurrió hace más de 6 meses;
- (5) Falta de pagar cualquier cargo bajo disputa hasta que se haga una determinación con respecto a su exactitud;
- (6) Falta de pagar cargos por menos cantidad que ocurrieron por un medidor defectuoso (excepto si el medidor fue alterado), o
- (7) en un fin de semana o día feriado, únicamente que representantes del REP estén disponible durante esos días para aceptar pagos, arreglos de pagos y solicitar la reconexión de servicio;
- (8) Falta de pagar una factura estimada a no sea que la factura estimada sea

parte de un programa de leer medidores aprobado, únicamente que la factura esta basada en figuras estimadas por el TDSP; (9) Ambit recibe una promesa u otro tipo de aviso de que un proveedor de asistencia de energía esta remitiendo un pago de tal cantidad suficiente para continuar el servicio con la condición de que tal promesa se reciba a lo mas tardar en la fecha de vencimiento mencionada en el aviso de desconexión y el cliente, a lo mas tarde en la fecha de vencimiento, paga o hace arreglos para pagar cualquier cantidad por pagar no cubierta por el proveedor de asistencia de energía, o (10) el cliente establece que la desconexión de servicio causara que un residente se enferme gravemente o que su enfermedad se agrave.

Para evitar una desconexión por razones de enfermedades graves usted debe de comprometerse a un plan de pagos diferidos con Ambit Energy; lograr que el medico del enfermo se comunice con Ambit antes de la fecha de desconexión; y lograr que tal medico someta una declaración por escrita atestiguando a la necesidad de servicio eléctrico por razones de vida o muerte. Esta exención debida a enfermedad o discapacidad estará vigente por 63 días y se puede renovar después de los 63 días si el plan de pagos diferido se ha cumplido.

Restauración de Servicio: Si Ambit Energy desconecta su servicio, tal servicio será reconectado al satisfacer las razones por la cual se desconecto su servicio. Si su servicio fue desconectado por razones peligrosas, su servicio será reconectado al notificarle a Ambit Energy que usted ha corregido y satisfactoriamente resuelto la situación peligrosa.

OTRAS PROTECCIONES

Cuidado Critico: Al momento de su inscripción usted debe de informarnos si una interrupción o suspensión de servicio eléctrico puede crear una situación de vida o muerte. Es posible que usted pueda calificar como "cliente de cuidado critico". Al informarnos de tal condición, le proveeremos un Formulario de Determinación para ser Elegible para Cuidado Critico, la cual debe de completar y devolver a Ambit Energy. Esta solicitud de cuidado critico será evaluada y aprobada por el TDSP; no obstante, usted tendrá el derecho de apelar la decisión del TDSP. Si usted no esta satisfecho con los resultados de la apelación, puede someterle una queja al PUCT. Si aprobado, la designación es valida por un año y Ambit Energy le enviara una aplicación para renovar antes de la fecha de vencimiento de su designación. El calificar como cliente residencial de cuidado critico no le alivia de la obligación de pagarle a Ambit Energy por sus servicios. No obstante, un cliente residencial de cuidado critico que necesite asistencia de pagos debe de contactar a Ambit Energy inmediatamente para reparar las opciones de pagos u otra asistencia que se le pueda ofrecer.

Póliza de No Discriminación: Ambit Energy provee servicio eléctrico sin discriminación a raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estatus matrimonial, entradas de ingreso legales, nivel de ingreso, discapacidad, estatus familiar, ubicación en un área geográfica económicamente afligida, o calificación para servicios de energía de bajos ingresos o eficiencia de energía.

Derechos de Privacidad: Ambit Energy no divulgara información propietaria del cliente excepto como autorizado por ley. El PUCT ha autorizado la divulgación de tal información a las agencias de policiales, agencias de asistencia de energía, agencias de colección y de reportaje, empresas de servicios publico y al PUCT.

Lista de No Llamar: El PUCT mantiene una "Lista de No Llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de tele marketing para su servicio eléctrico. Llama gratis al 1-866-TXNOCAL o al 1-866-896-6225, o visite el website de PUCT al www.puc.state.tx.us para subscribirse a la "Lista de No Llamar".