Your Rights as a Customer

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). These rules apply to all retail electric providers (REPs), including those affiliated with your Transmission and Distribution Utility (TDU) (Affiliated REP) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted. You may view the PUC's complete set of electric rules at www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. We are pleased to address your questions or concerns and welcome the opportunity to resolve any issues or questions you may have about your service. You have the right to receive this document and any disconnection notices mailed to you, in both English and Spanish. If you have questions about this document or any other issue regarding your service, please contact Champion Energy.

Por favor refiérase a la parte interior de este documento para leer esta información en español.

Contact Information for Champion Energy Services, LLC

Corporate Address: 1500 Rankin Road, Suite 200
Houston, TX 77073

Address to Mail Payments: PO Box 4190
Houston, TX 77210

Website: www.championenergyservices.com
Email: support@championenergyservices.com
Customer Care Hours: 24 hours a day, 7 days a week
Customer Care Toll-Free: 1.877.653.5090
Fax: 281.653.5080

Reporting a Power Outage

To report a power outage, please select your TDU's 24 hour service line from the list below:

CenterPoint (Houston and surrounding areas): 1.800.332.7143
Oncor Electric Delivery (DFW and West Texas): 1.888.313.4747
AEP Central (CP&L Area): 1.866.223.8508
AEP North (WTU Area): 1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power Company (First Choice): 1.888.866.7456

Billing and Customer Service Issues / Customer Complaints

Anytime you feel that your bill may contain a mistake, please contact Champion Energy immediately. Champion Energy takes your concerns seriously, and will promptly investigate the issue, contact you to review, and make any necessary corrections to ensure that your issue is resolved. If Champion Energy's customer care center fails to resolve the issue to your satisfaction, you are entitled to request a management review of your issue with Champion Energy. If Champion Energy cannot resolve your issue to your satisfaction, you are entitled to file a complaint with the PUCT.

Mailing Address: Public Utility Commission of Texas
PO Box 13326
Austin, Texas 78711-3326

Website: www.puc.state.tx.us
Email: customer@puc.state.tx.us

Toll Free: 1.888.782.8477
Fax: 512.936.7003
TTY: 512.936.7136

Customer Protection Division: 512.936.7120

Individuals who are deaf, hard-of-hearing, deaf-blind or speech-disabled, may contact the PUCT using a TTY phone by dialing 1.800.735.2989. More information on this program may be obtained by visiting www.puc.state.tx.us/relay/about/about.cfm online. When filing a complaint, be sure to include your name, address, telephone number, the name of your Retail Electric Provider (Champion Energy), your Champion Energy account number, the nature of your complaint and copies of your disputed bill and your contract. The PUCT will investigate your complaint and will contact you directly with the results of their review.

Deposits

Customers unable to demonstrate satisfactory credit may be required to post a deposit or other acceptable collateral to receive service. Estimated billings for an initial deposit from an applicant may be based upon a reasonable estimate of average usage for the customer class or may be based on the customer's estimation of anticipated usage or the premise's actual historical usage; the amount of deposit will not exceed the greater of either the sum of your estimated billings for the next two months or one-fifth of your estimated annual billing. Customers who qualify for a rate reduction program may pay the deposit in two equal installments if required to pay over fifty dollars ($50). Applicants 65 years of age and older who are not currently delinquent in paying their electric service account, applicants who have been declared a victim of domestic family violence, and applicants who have provided a letter of credit will qualify to have the deposit waived; please call us for additional information. If you are a victim of family violence please fax your certification letter to 888-653-0095.

Bill Payments and Adjustments

Champion Energy offers short-term bill payment arrangements to qualified customers such as payment extensions beyond the due date and deferred payment plans, in which the Customer can pay 50% of the amount due and defer the remainder of the amount due in equal installments over the next five (5) months. To qualify for a deferred payment plan, a Customer must not have defaulted under a previous deferred payment plan with Champion Energy or have received more than 2 disconnection notices in the last 12 months. You will need 3 months of payment history with Champion Energy prior to qualifying for a deferred payment plan. Deferred payment plans are available for customers whose bills become due during an extreme weather emergency as declared by your TDU or who were previously under-billed by $50.00 or more and need to make installment payments.

Meter or Service Outage Issues

Champion Energy will assist you with any meter or service outage issues by providing you with the appropriate information to get the issues resolved with your TDU. Please contact your TDU directly to report a service outage. You have the right to receive instructions on how to read your meter. If you suspect the meter reading is faulty or otherwise inaccurate, we will assist you in requesting a meter re-read or a meter test, as appropriate. You have a right to have the meter located at your premise tested once every four years. If a test is performed more than once in a four-year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. The TDU will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. Your TDU may revise your meter reading and you may be required to pay additional amounts if your meter is found to be malfunctioning.

Financial and Energy Assistance Programs for Low Income Discounts

Residential customers who are in need of financial or energy assistance may qualify for programs sponsored by the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA), which can be contacted at info@tdhca.state.tx.us, calling 1.800.525.0657, faxing 1.800.733.5120 or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. The PUCT also makes funds available for electricity discounts for qualified low income customers during certain months of the year through the Low-Income Telephone & Electric Utilities Texas Program ("LITE UP"). Customers who receive benefits from the Texas Health and Human Services Commission are automatically enrolled in the discount program; you may also self-enroll if you meet the eligibility requirements. Please visit www.liteuptexas.org for more information or call 1.866.454.8387. The Champion Power Partners Program is also available to provide payment assistance to qualified customers who have experienced an emergency or temporary hardship impacting their financial status. The program is funded in part by contributions from Champion Energy customers. You may contribute to this program on your bill each month.

Unauthorized Charges or "Cramming"

Cramming is the term used for adding charges to your electric bill for services other than your electricity without your permission. Before any new charges are included on your electric bill, Champion Energy or any REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. You have the right to dispute any charges you think were not authorized. If you see any charges on your bill that you don't understand, please contact us immediately. We will review the charge in question and resolve any charge that isn't appropriate.

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming"

Slamming is the term used for switching your electric service without your permission, and is unlawful. If you feel your service has been switched without your authorization, call the PUCT Consumer Hotline toll-free at 1.888.782.8477. Your service provider should not change without your consent to the change, and Champion Energy is committed to work with the PUCT, TDU, and any other affected REP to resolve the issue.

Cancellation or Termination of Your Electric Service

If you take actions that cancel or terminate your electric service with Champion Energy under the Terms of Service prior to the end of the term specified in your Contract, you may be responsible for an Early Termination Fee (ETF) as specified in your Electricity Facts Label. In the event that you are switching providers, your termination fees will be waived if your switch occurs within 14 days of your contract expiration date. If you move from your existing service address to a new premise during the contract term and provide a forwarding address to us, you will not be responsible for the cancellation fee stated in the EFL. Please provide us with a signed cancellation form (located on our website) to cancel or terminate the TOS, no less than 5 business days and no more than 60 days in advance of the requested termination date.

Champion Energy will use good faith efforts to cancel or terminate your service with the TDU on the requested termination date; however, we cannot be responsible if the TDU is unable to affect your requested termination date. You will be responsible for all charges incurred through the date the TDU can affect your termination. If you cancel or terminate the Terms of Service, Champion Energy's obligations will conclude after the meter read date where we are no longer designated as your REP or when your electric service is disconnected by the TDU. Your obligations under the Terms of Service will end when the outstanding balance on your account is paid in full. Cancellation or termination of the Terms of Service does not excuse the obligation of Customer to pay outstanding balances or early termination fees that may apply.

Disconnection of Service

Champion Energy will provide you with a disconnection notice in the event you do not pay your bill by its due date or make suitable arrangements with us for its payment. All bills will be deemed past due and delinquent at the close of business on the day the bill is due you will have ten (10) days from the date of the disconnection notice to pay your account balance. If your account balance is not paid in full by the date indicated on the disconnection notice, your service will be suspended. To restore service without re-applying for service with Champion Energy, your outstanding charges must be paid within five (5) days of service suspension, and you will be assessed charges for service restoration by your TDU. If your outstanding charges are not paid within five (5) days of service suspension, your account may be subject to final disconnection and Champion Energy will no longer be your retail electric provider. If your account is secured with a deposit, the deposit amount will be credited to your final bill, and you must remit final payment by the due date on the bill to avoid having your account turned over to a collections agency.

Champion Energy may be allowed to seek to have your electric service disconnected with required notice for any of the reasons listed below:

- Failure to pay a bill owed to the REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;

- Failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP;
- Using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- Failure to pay a deposit required by the REP; or
- Failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.
- Champion Energy cannot disconnect your service for any of the following reasons:
- Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- Failure to pay any charge unrelated to electric service;
- Failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- Failure to pay under-billed charges that occurred for more than 6 months (except theft of service);
- Failure to pay any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination
- Failure to pay charges arising from an under-billing due to faulty metering (unless the meter was tampered with); or
- Failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the TDU is unable to read the meter due to circumstances beyond its control.
- Additionally, your REP may not disconnect your electric service:
- If the REP receives notification by the final due date stated on the disconnection notice that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment.
- For non-payment during an extreme weather emergency, and upon request, the REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises has a critical medical need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP and have the ill-person's attending physician contact the REP and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection due to illness or disability shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

The PUCT has provided that under certain circumstances any REP, including the Provider of Last Resort (POLR), may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice for the following reasons:

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

Providing you with a disconnection notice, and effecting service suspension, restoration or disconnection may result in fees; see your Terms of Service document for details. Late payments, delinquent or past due balances will result in a late payment penalty charge that equals to 5% of the month's past due amount. Payments by any method returned for insufficient funds, including checks, bank drafts, and credit card payments, will be subject to a $30 charge

Critical Care and Chronic Condition Eligibility

If you or a person permanently residing in your home has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric powered medical device to sustain life, you qualify to be designated as a Critical Care Residential Customer. In addition, if you or a person permanently residing in your home has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition, you qualify to be designated as a Chronic Condition Customer.

Please advise Champion's Customer Care Department when such service needs arise, as it is your responsibility to advise us of this need. Champion will not disconnect for non-payment if you inform us, prior to the disconnection date stated on the notice, that you have a critical need for electric service, as determined through qualifying as either a "critical care residential customer" or a "chronic condition customer." To qualify as a critical care or chronic condition residential customer, you must complete an Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status. In each case, your information will be forwarded to the TDU and on your application your physician will determine your classification as critical care or chronic condition.. Qualification by your physician grants such status for chronic condition for ninety days and for critical care twenty four months, and does not relieve you from any obligation to pay us or the TDU for your electric service.

Champion will not disconnect for non-payment if you inform us, prior to the disconnection date stated on the notice, that disconnection of service at the premise will cause some person residing at the premise to become seriously ill or more seriously ill. However, to obtain this exemption, you must submit a letter signed by the person's attending physician attesting to the necessity of electric service to support life and/or that disconnection will cause someone to become seriously ill or more seriously ill. This exemption from disconnection will only be in effect for 63 days. You must apply again after the 63 days has expired and a deferred payment plan has been fulfilled in order to avoid disconnection of service. Please be advised that in order to avoid disconnection of service this process must be taken every time you receive a disconnection notice in the mail and you are not in a financial position to pay your bill prior to the disconnection date. Critical Care or Chronic Condition qualification does not guarantee an uninterrupted power supply. If electricity is a necessity, you may need to make other arrangements. Please call us at 1.877.653.5090 to request a Critical Care or Chronic Condition eligibility form. You may also obtain the Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status from our website at www.championenergyservices.com/images/PUCTCCApprovedForm20110101withContacts-English.pdf

Statement on Non-Discrimination

Champion Energy will not refuse service to anyone because of race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability or familial status, location in an economically-distressed geographic area, or if they qualify for low-income affordability or energy-efficiency services.

Availability Of Provider of Last Resort (POLR)

If your electric service is terminated or disconnected, you may obtain services from another REP or the POLR. The POLR offers a basic, standard retail service package at a fixed, non-discountable rate. You may call 1.866.PWR.4TEX or visit www.powertochoose.org for more information about the default POLR in your area.

Do Not Call List

By law, we are required not to release, sell or give away your customer-specific information or data without obtaining your authorization. We are required, however, to release information to the Public Utility Commission for the purpose of resolving any complaint you may have filed with them. We have the right to release to collection agencies and/or credit reporting agencies information regarding your account if we are in the process of collecting any overdue or unpaid balance. Customers may register their address and phone number to a No Call List sponsored by the PUCT to opt out of telemarketing calls. Register either online at www.texasnocall.com for free; or call toll-free 1.888.382.1222 to obtain an application or to register; or send a written request for an application to: TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. A registration fee of $2.25 applies for each phone number registered, which must be paid by credit card for phone registrations and by credit card, check or money order if registering via mail. Your registration will remain active for three years from the date it was first published on the list.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were solicited. This includes the Terms of Service, Electricity Facts Label, Your Rights as a Customer, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance

Privacy of Customer Information

Champion Energy will not release proprietary customer or premise information, as defined by the PUCT, to any other person, including an affiliate of Champion Energy, without obtaining your verifiable authorization, unless otherwise approved by the PUCT substantive rules applicable to Retail Electric Providers. As provided in the PUCT substantive rules, Champion Energy may release your proprietary customer or premise information to an agent, vendor, partner, or affiliate of Champion Energy if your enrollment was facilitated by such an agent, vendor, partner or affiliate.

Sus Derechos Como Cliente

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y se basa en reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas – PUCT). Estas reglas aplican a todos los proveedores eléctricos minoristas (Retail Electric Providers-REPs), incluyendo aquéllos afiliados a su Proveedor de Servicio de Distribución y Transmisión (Transmission and Distribution Utility – TDU) (REP Afiliado) y el proveedor de último recurso (Provider of Last Resort – POLR), a menos que se indique lo contrario. Puede ver el conjunto completo de reglas de electricidad de PUC en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. Nos complace responder a sus preguntas o inquietudes y le agradecemos la oportunidad de resolver cualquier problema o pregunta que pueda tener acerca de su servicio. Usted tiene derecho a recibir este documento y los avisos de desconexión enviados a Usted, tanto en inglés como en español. Si tiene preguntas acerca de este documento o cualquier otra cuestión en relación con su servicio, por favor comuníquese con Champion Energy.

Información de Contacto para Champion EnergyServices, LLC

Dirección Corporativa: 1500 Rankin Road, Suite 200
Houston, TX 77073

Dirección para envío de pagos: PO Box 4190
Houston, TX 77210

Website: www.championenergyservices.com
E-mail: customercare@championenergyservices.com
Horario de Atención al Cliente:
24 horas por día, 7 días a la semana
Línea Gratuita de Atención al Cliente: 1.877.653.5090
Fax: 281.653.5080

Cómo Reportar un Apagón de Energía

Para reportarun corte de energía, por favor seleccione la línea de servicio 24 horas de su TLDSP del siguiente listado:

CenterPoint (Houston y áreas aledañas): 1.800.332.7143
Oncor Electric Delivery (DFW y West Texas): 1.888.313.4747
AEP Central (Área CP&L): 1.866.223.8508
AEP North (Área WTU): 1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power Company (Primera Opción): 1.888.866.7456

Temas de Facturación y Servicio al Cliente/Reclamos de Clientes

Si considera que su factura contiene un error, por favor comuníquese con Champion Energy de inmediato. Champion Energy toma sus inquietudes seriamente, e investigará el problema, lo contactará para revisión y realizará las correcciones necesarias para garantizar la resolución de su problema. Si el centro de atención al cliente de Champion Energy no resuelve el problema a su satisfacción, Usted tiene derecho a solicitar que la gerencia revise su problema con Champion Energy. Si Champion Energy no puede resolver su problema a su satisfacción, Usted tiene derecho a presentar un reclamo ante la PUCT.

Dirección Postal: Public Utility Commission of Texas
PO Box 13326
Austin, Texas 78711-3326
Website: www.puc.state.tx.us
E-mail: customer@puc.state.tx.us

Línea Gratuita: 1.888.782.8477
Fax: 512.936.7003
TTY: 512.936.7136
División Protección al Cliente: 512.936.7120

Los individuos sordos, con dificultad para oír, sordos-ciegos o con discapacidad en el habla, podrán comunicarse con la PUCT utilizando un teléfono de texto (TTY) marcando 1.800.735.2989. Podrá obtener más información sobre este programa visitando www.puc.state.tx.us/relay/about/about.cfm. Al presentar un reclamo, asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, el nombre de su Proveedor de Energía Minorista (Champion Energy), su número de cuenta de

Champion Energy, la naturaleza de su reclamo y copias de su factura en disputa y su contrato. La PUCT investigará su reclamo y lo contactará directamente con los resultados de la revisión.

Depósitos

A los clientes que no puedan demostrar tener crédito satisfactorio se les podrá solicitar que realicen un depósito u ofrezcan una garantía aceptable para recibir el servicio. Los montos estimados para el depósito inicial del solicitante se podrán basar en un cálculo estimativo del consumo promedio de dicha clase de cliente, o en el cálculo estimativo del cliente de su consumo previsto o en el consumo histórico real de las instalaciones; el monto del depósito no excederá la mayor de las sumas de sus facturaciones estimadas para los próximos dos meses, o un quinto de su facturación anual estimada. Los clientes que califiquen para acceder a un programa de reducción de tarifas podrán pagar el depósito en dos cuotas equivalentes, en caso de que tengan que pagar más de cincuenta dólares ($50). Los solicitantes mayores de 65 años que se encuentren al día en el pago de las facturas eléctricas, los que hayan sido declarados víctimas de violencia familiar doméstica, y aquellos que hayan presentado una carta de crédito, podrán acceder a la exención del depósito; por favor, llámenos si necesita mayor información. Si usted es víctima de violencia familiar, por favor envíenos el certificado por fax al 888-653-0095.

Ajustes y Pagos de Facturas

Champion Energy ofrece acuerdos de pago de facturas en el corto plazo a clientes que califican, tales como extensiones de pago pasada la fecha de vencimiento y planes de pago diferido, en los que el Cliente puede pagar 25% del monto adeudado y diferir el resto del monto adeudado en cuotas iguales en los 3 meses siguientes. Para calificar para un plan de pago diferido, un Cliente no podrá haber incumplido un plan previo de pago diferido con Champion Energy ni haber recibido más de 2 avisos de desconexión en los últimos 12 meses. Necesitará 3 meses de historial de pago con Champion Energy antes de calificar para un plan de pago diferido. Los planes de pago diferido están disponibles para clientes cuyas facturas vencen durante una emergencia por clima extremo según lo declare su TDU o a quienes previamente se les haya facturado de menos $50.00 o más y necesiten realizar pagos en cuotas.

Problemas de Corte de Servicio o Medidor

Champion Energy lo asistirá ante todo problema de apagón de servicio o medidor brindándole la información adecuada para que los problemas sean resueltos con su TDU. Por favor, contacte a su TDU directamente para informar un corte del servicio. Usted tiene derecho de recibir instrucciones acerca de cómo leer su medidor. Si Usted sospecha que hay una equivocación en la lectura de su medidor o que no es correcta por otro motivo, lo ayudaremos a solicitar una re-lectura del medidor o una prueba del mismo, según corresponda. Usted tiene derecho a que el medidor ubicado en su propiedad se pruebe una vez cada cuatro años. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona adecuadamente, entonces se le cobrará un costo por la(s) prueba(s) adicional(es) de su medidor a la tarifa aprobada por su TDU. El TDU le informará los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que la realizó y, si corresponde, la fecha de traslado del medidor. Su TDU podrá revisar la lectura del medidor y se le podrá solicitar que pague cantidades adicionales si se halla que su medidor falla.

Programas de Asistencia Energética y Económica de Descuentos por Bajos Ingresos

Los clientes residenciales que necesitan asistencia energética o económica pueden calificar para programas patrocinados por el Departamento de Asuntos de Comunidad y Vivienda de Texas (Texas Department of Housing and Community Affairs – TDHCA), que puede contactarse en info@tdhca.state.tx.us, llamando al 1.800.525.0657, o por medio de fax al 1.800.733.5120 o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. La PUCT además pone a disponibilidad fondos para descuentos en electricidad para clientes calificados de bajos ingresos durante determinados meses del año a través del Programa de Servicios Eléctricos y Telefónicos para Bajos Ingresos de Texas (Low-Income Telephone & Electric Utilities Texas Program "LITE UP"). Los clientes que reciben beneficios de la Comisión de Servicios Humanos y Sanitarios de

Texas son inscritos automáticamente en el programa de descuento; usted también puede inscribirse si satisface los requisitos de elegibilidad. Por favor visite www.liteuptexas.org para más información o llame al 1.866.454.8387. El Programa Socios de Champion Power (Champion Power Partners Program) también se encuentra disponible para brindar asistencia de pago a clientes calificados quienes han experimentado privaciones temporarias o por emergencias que afectaron su condición económica. El programa se financia en parte por contribuciones de los clientes de Champion Energy. Usted puede contribuir a este programa con su factura mensual.

Cargos no Autorizados o "Cramming"

"Cramming" (Abarrotar) es el término utilizado para el hecho de agregar cargos a su factura de electricidad por servicios aparte de su electricidad, sin su permiso. Antes de incluir cargos nuevos en su factura de electricidad, Champion Energy o cualquier REP debe informarle acerca del producto o servicio, todos los cargos asociados, y cómo se facturarán esos servicios antes de que aparezcan en su factura de electricidad y de obtener su consentimiento por el producto o servicio. Usted tiene derecho de disputar todos los cargos que cree no fueron autorizados. Si nota cargos en su factura que no comprende, por favor contáctenos de inmediato. Revisaremos el cargo en cuestión y resolveremos todo cobro de cargos no adecuados.

Cambio de Proveedor de Servicio No Autorizado o "Slamming"

Slamming (Portazo) es el término utilizado por cambiar su servicio eléctrico sin su permiso, y es ilegal. Si considera que su servicio ha sido cambiado sin autorización, llame a la línea directa gratuita de la PUCT al 1-888-782-8477. Su proveedor de servicio no deberá cambiar sin su consentimiento para el cambio, y Champion Energy se compromete a trabajar con la PUCT, el TDU y demás REPs afectados para resolver el problema.

Cancelación o Terminación de Su Servicio Eléctrico

Si Usted realiza acciones que cancelan o terminan su servicio eléctrico con Champion Energy según los Términos de Servicio antes del fin del plazo especificado en su Contrato, podrá ser responsable de pagar una Tarifa por Terminación Temprana (Early Termination Fee -ETF) según especifica su Etiqueta de Información de Electricidad. En el caso de que esté cambiando de proveedor, las tarifas de terminación serán dispensadas si el cambio ocurre dentro de los 14 días de la fecha de expiración de su contrato. Si se muda de su dirección del servicio existente a una nueva propiedad durante el término del contrato y nos brinda un destinatario, Usted no será responsable por el cargo de cancelación indicado en la EFL. Por favor bríndenos un formulario firmado de cancelación (se encuentra en nuestro sitio web) para cancelar o terminar los TOS, con no menos de 5 días hábiles ni más de 60 días en anticipación a la fecha de terminación solicitada.

Champion Energy hará lo posible de buena fe por cancelar o terminar su servicio con el TDU en la fecha de terminación solicitada; sin embargo, no podemos ser responsables si el TDU no puede cumplir con su fecha de terminación solicitada. Usted será responsable por todos los cargos incurridos hasta la fecha en que el TDU pueda efectuar la terminación. Si Usted cancela o termina los Términos de Servicio, las obligaciones de Champion Energy concluirán tras la fecha de lectura de su medidor en que ya no seamos designados como su REP o cuando su servicio eléctrico sea desconectado por el TDU. Sus obligaciones de acuerdo con los Términos de Servicio finalizarán cuando el balance pendiente en su cuenta sea pagado por completo. La cancelación o terminación de los Términos de Servicio no excusan la obligación del Cliente de pagar tarifas por terminación temprana o balances pendientes.

Desconexión del servicio

Champion Energy le enviará un aviso de desconexión en caso de no haberse efectuado el pago de la factura a la fecha de vencimiento, o no se haya acordado un plan de pago satisfactorio. Todas las facturas se considerarán vencidas e impagas al cierre comercial del día en que vence la factura. Usted tendrá diez (10) días desde el aviso de desconexión para pagar el saldo de su cuenta. Si no se paga la totalidad del saldo de la cuenta para la fecha indicada en el aviso de desconexión, su servicio será suspendido. Para restablecer el servicio sin tener que volver a solicitarlo, se deben pagar todos los cargos pendientes dentro de los cinco (5) días de la suspensión del servicio, y usted será valorado las cargas para la restauración

de servicio por su TDU. Si usted no paga los cargos pendientes dentro de los cinco (5) días de la suspensión del servicio, se procederá a la desconexión final de su cuenta y Champion Energy dejará de ser su proveedor eléctrico. Si su cuenta está garantizada por un depósito, el monto del depósito será acreditado en su factura final, y usted deberá remitir el pago final a la fecha de vencimiento de la factura para evitar que su cuenta sea transferida a una agencia de cobranzas.

Champion Energy podrá determinar la desconexión de su servicio eléctrico, con el debido aviso previo, por cualquiera de las razones mencionadas a continuación:

- Por no pagar una factura adeudada al REP o no acordar un plan de pago diferido a la fecha de la desconexión;
- Por no cumplir con los términos del plan de pago diferido u otro plan de pago acordado con el REP;
- Por utilizar el servicio interfiriendo con el servicio de los demás o por operar equipos no habilitados;
- Por no pagar el depósito requerido por el REP; o
- Porque el garante no ha pagado el monto garantizado cuando el REP tenga un acuerdo por escrito firmado por el garante que permita la desconexión del servicio del garante.
- Champion Energy no puede desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:
- Porque algún ocupante anterior de las instalaciones no haya pagado el servicio eléctrico, si dicho ocupante no fuera la misma persona;
- Por no pagar algún cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- Por no pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- Por no pagar cargos sub-facturados ocurridos más de 6 meses atrás (con excepción del robo del servicio);
- Por no pagar algún cargo rechazado hasta que su REP o la PUC determine si los cargos son correctos o no y se le notifique la determinación;
- Por no pagar los cargos que surjan de una sub-facturación debido a una medición incorrecta (a menos que el medidor haya sido adulterado); o
- Por no pagar una factura estimativa, a menos que sea parte de un programa de lectura de medidor pre-aprobado, o en caso de que el TDU no pueda leer el medidor por circunstancias que escapen a su control.
- Además, su REP no podrá desconectar su servicio eléctrico:
- Si, para la fecha de vencimiento final establecida en el aviso de desconexión, el REP recibe una notificación de que un proveedor auxiliar de energía reenviará el pago de su cuenta, y si usted ha pagado o ha llegado a un acuerdo para pagar las deudas pendientes no cubiertas por el pago del proveedor auxiliar de energía.
- Por no haber pagado durante una emergencia climática extrema y, ante su solicitud, el REP deberá ofrecerle un plan de pagos diferidos para las facturas que venzan durante la emergencia; o
- Por falta de pago, cuando usted haya informado al REP antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que usted o alguna otra persona que resida en las instalaciones se encuentra en una situación médica crítica y necesita imperiosamente el servicio eléctrico. No obstante, para obtener esta exención, usted deberá acordar un plan de pagos diferidos con su REP y hacer que el médico que atiende a la persona enferma se contacte con el REP y le envíe un certificado escrito que indique la necesidad de contar con el servicio eléctrico para preservar la salud del paciente. Esta exención de desconexión por motivos de enfermedad o discapacidad será válida por 63 días y se podrá volver a solicitar al término de este período después de haber cumplido con el plan de pagos diferidos.

La PUCT ha establecido que, bajo ciertas circunstancias, cualquier REP, incluyendo el Proveedor de Último Recurso (POLR), podrá autorizar a su TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso por los siguientes motivos:

- Cuando exista una condición peligrosa conocida, por el tiempo que perdure dicha condición;

- Cuando una persona que no ha solicitado el servicio conecte el servicio sin autorización;
- Cuando se vuelva a conectar el servicio sin autorización después de su desconexión por falta de pago;
- Cuando los equipos del TDU hayan sido adulterados;
- Cuando haya pruebas del robo del servicio.

El aviso de desconexión, la suspensión del servicio, su restablecimiento o desconexión generarán cargos; lea los Términos y Condiciones del Servicio para más detalles. Los pagos atrasados, y los saldos morosos o vencidos darán lugar a la aplicación de una penalidad por pago atrasado equivalente al 5% del monto adeudado del mes. A los pagos realizados mediante cualquier modalidad que sean rechazados por falta de fondos, incluyendo los cheques, giros bancarios y pagos con tarjeta de crédito, se les aplicará un cargo de $30.

Cuidado crítico y Elegibilidad Crónica de Condición

Si usted o una persona permanentemente residiendo en su hogar ha sido diagnosticado por un médico como siendo dependiente sobre un dispositivo médico, enchufado y eléctrico sostener la vida, califica para ser designado como un Cliente Crítico de Residencial de Cuidado. Además, si usted o una persona permanentemente residiendo en su hogar ha sido diagnosticado por un médico como teniendo una condición médica grave que requiere un dispositivo médico, enchufado y eléctrico o calentar o refrigeración eléctricos prevenir el deterioro de una función mayor de la vida por un empeoramiento o la exacerbación significativos de la condición médica de persona, califica para ser designado como un Cliente Crónico de Condición.

Aconseje por favor Cliente Cuidado Departamento de Champion cuando tales necesidades del servicio surjan, como es su responsabilidad de aconsejarnos de esta necesidad. Defienda no desconectará para el impago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicó en la nota, que usted tiene una necesidad crítica para el servicio eléctrico tan determinado por calificar como o un "el cuidado crítico cliente residencial" o un "cliente crónico de condición". Para calificar como un cuidado crítico o condición crónica cliente residencial, debe completar una Aplicación para la Condición Crónica o Residencial Crítico de Cuidado Cliente Estatus. En cada caso, su información será adelantada al TDU y en su aplicación su médico determinará su clasificación como el cuidado crítico o condición crónica. El requisito por su médico otorga tal estatus para la condición crónica durante noventa días y para el cuidado crítico veinte cuatro meses, y no le alivia de ninguna obligación de pagarnos ni el TDU para su servicio eléctrico.

Defienda no desconectará para el impago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicó en la nota, que desconexión del servicio en la premisa causará alguna persona que reside en la premisa llegue a ser gravemente enferma o más gravemente enfermo. Sin embargo, para obtener esta exención, debe someterse una carta firmada por el médico de persona que asiste que atestigua a la necesidad del servicio eléctrico apoyar la vida y/o que desconexión causará que llegue a ser gravemente enfermo o más gravemente enfermo. Esta exención de la desconexión sólo será vigente durante 63 días. Debe aplicar otra vez después de que los 63 días hayan expirado y un plan diferido del pago ha sido cumplido para evitar desconexión del servicio. Es aconsejado por favor eso evitar desconexión de atiende a este proceso debe ser tomado cada vez usted recibe una nota de desconexión en el correo y usted no está en una situación financiera de pagar su cuenta antes de la fecha de desconexión. El Cuidado crítico o el requisito Crónico de la Condición no garantizan una alimentación ininterrumpida. Si electricidad es una necesidad, puede necesitar para hacer otros arreglos. Llámenos por favor en 1.877.653.5090 para solicitar un Cuidado Crítico o forma Crónica de elegibilidad de Condición. Usted también puede obtener la Aplicación para la Condición Crónica o Residencial Crítico de Cuidado Cliente Estatus de nuestro sitio web en www.championenergyservices.com/images/PUCTCCApprovedForm20110101withContacts-English.pdf

Declaración de No-Discriminación

Champion Energy no negará el servicio a nadie debido a raza, credo, color, origen nacional, abolengo, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, discapacidad o condición familiar, estatus, ubicación en un área geográfica económicamente afligida, o si califican para asequibilidad de bajos ingresos o servicios de bajo consumo de energía

Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso (Provider of Last Resort -POLR)

Si su servicio eléctrico es terminado o desconectado, podrá obtener servicios de otro REP o del POLR. El POLR ofrece un paquete de servicio minorista, estándar, básico por una tarifa fija, sin descuentos. Puede llamar al 1.866.PWR.4TEX o visitar www.powertochoose.org para más información acerca del POLR por defecto en su área.

Lista de Números Restringidos

Por ley, nos requieren no divulgar, vender ni transmitir información o datos específicos de nuestros clientes sin obtener su autorización previa. Se nos requiere, sin embargo, divulgar información a la Comisión de Servicios Públicos con el propósito de resolver todo reclamo que haya presentado ante ellos. Tenemos el derecho de divulgar ante agencias de cobro y/o de información de crédito información relacionada con su cuenta si estamos en proceso de cobro de balances impagos o vencidos. Los clientes pueden registrar su dirección y número de teléfono en una "Lista de Números Restringidos" patrocinada por la PUCT para solicitar el retiro de las llamadas de tele-mercadeo. Puede registrarse en línea en www.texasnocall.com gratuitamente; o llame sin cargo a 1.888.382.1222 para obtener una solicitud o registrarse; o envíe un pedido escrito por una solicitud a TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Aplica un cargo de registro de $2.25 por cada número telefónico registrado, que deberá pagar con tarjeta de crédito para registros telefónicos y con tarjeta de crédito, cheque o giro si se registra vía correo electrónico. Su registro permanecerá activo durante tres años a partir de la fecha en que se publicó por primera vez en la lista.

La Disponibilidad del Idioma: Puede solicitar para recibir información de su representante en español, o en cualquier idioma en el que fue solicitado. Esto incluye los Términos de Servicio, Etiqueta de Hechos de Electricidad, Sus Derechos como un Cliente, las cuentas y factura notas, notas de terminación y desconexión, la información en nuevos servicios eléctricos, descuenta programas, las promociones, y el acceso a la ayuda del cliente

Privacidad de la Información de Clientes

Champion Energy no divulgará información registrada de cliente o instalaciones, según lo define la PUCT, a otra persona, incluyendo afiliados de Champion Energy, sin obtener su autorización verificable, a menos que las reglas sustantivas de la PUCT aplicables a Proveedores de Electricidad Minoristas indiquen lo contrario.