

Ambit Texas, LLC

Your Rights as a Customer

Para ver en español, por favor vaya a la página 4

PUCT CERTIFICATE #10117 EFFECTIVE: MAY 1, 2014

As a retail energy customer in the state of Texas, you are entitled to the following Customer Protection Rights pursuant to the Rules of the Public Utility Commission of Texas ("PUCT"). These rights apply to all residential and small commercial customers served by Ambit Texas, LLC d/b/a Ambit Energy ("Ambit Energy"), a certified Retail Electric Provider ("REP") in Texas. A complete copy of the PUCT's Customer Protection rules is available on the PUCT's website at <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws>.

Esta información esta disponible en español. Llame a Ambit Energy al (877) 282-6248, o por internet www.ambitenergy.com.

Contact Information

Internet Address	www.ambitenergy.com
Mailing Address	P.O. Box 864589 Plano, TX 75086
Customer Service	(877) 282-6248
Hours of Operation	Monday – Friday 8:00 AM – 6:00 PM CT Saturdays 10:00 AM – 5:00 PM CT

Outage Reporting

In the event of an outage in your area, please call your local energy delivery company, officially referred to as your Transmission and Distribution Service Provider, (TDSP) or Transmission Distribution Utility (TDU).

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
Sharyland Utilities - McAllen	(800) 545-4513
Sharyland Utilities	(800) 545- 4513

Ambit Energy is not liable for service interruptions or outages. Any questions relating to your electric distribution lines or meters should be directed to your TDU listed above.

CANCELLATION OF SERVICE: You may cancel your service at any time with no an early termination fee if you are under a variable price product. If you are under a fixed-rate product, you may have an early termination fee. Please see your Terms of Service Agreement and Electricity Facts Label ("EFL") for full details.

UNAUTHORIZED CHANGE OF SERVICE PROVIDER OR "SLAMMING": A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization,

you should request that the unauthorized REP provide you with proof of your authorization and verification. The REP must provide proof to you within 5 business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUCT at the address provided below. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, the REP must respond within 21 days and provide all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch, and any corrective actions taken to date.

If a REP is serving your account without proper authorization, they must take all actions necessary to return you to your original REP as quickly as possible. Your original REP has the right to bill you at the price disclosed in your Terms of Service and EFL from either: (1) the date you are returned to your original REP, or (2) any prior date chosen by your original REP for which they had the authorization to service your electric service location. In addition, the unauthorized REP is responsible for paying all charges associated with returning your service to your REP of choice.

Billing Issues

UNAUTHORIZED CHARGES OR "CRAMMING": Before any new charges are included on your electric bill, Ambit Energy must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will be billed, and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact Ambit Energy to dispute such charges and you may file a complaint with the PUCT. Ambit Energy will neither seek to terminate your electric service for nonpayment of an unauthorized charge nor file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, Ambit Energy will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interests on the amount of any unauthorized charge shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Ambit Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized. See the Pricing Section of the Terms of Service for more information.

BILLING QUESTIONS OR DISPUTES: Please contact Ambit Energy toll-free at (877) 282-6248 if you have specific comments, questions or complaints. Our trained customer care specialists will do everything they can to ensure your problem is resolved. If you are not satisfied with the resolution, you may file a complaint with Ambit Energy. We make a commitment that we will promptly investigate your concern and respond back to you with our findings within 21 days of your complaint. If we fail to resolve your dispute, it is your right to file a complaint with the 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 at customer@puc.state.tx.us; visit web address at <http://www.puc.state.tx.us/consumer/complaint/complaint.aspx>. We will do everything we can to address your concern as quickly as possible.

METER READING AND TESTING: Please contact Ambit Energy for instructions on how to read your meter. If you feel your meter reading is not correct, please contact Ambit Energy to request a meter re-read. If you feel your meter is not operating correctly, please contact Ambit Energy to request a meter test. You have the right to



v.YRAC0514RES-SCC

Ambit Texas, LLC

Your Rights as a Customer

PUCT CERTIFICATE #10117
EFFECTIVE: MAY 1, 2014

Page 2

request a meter test once every four years at no cost. If your meter is tested more than once in a four-year period and the meter is determined to be functioning correctly, then you may be charged a fee. If you request a meter re-read and the reading is accurate, you will be assessed a meter re-read charge, as disclosed in the Terms of Service. Ambit Energy will gladly make a request to the TDU on your behalf for either a meter re-read or meter test.

BILL PAYMENT ASSISTANCE: If you are a low income residential customer, you may be eligible for financial aid from assistance programs, such as the Texas LITE-UP Program or non-profit organizations in your area by calling 2-1-1. Feel free to contact (877) 282-6248 or (866) 454-8387 to learn more. You can also visit the web address <https://www.liteuptexas.org/NewForm/> to submit an online application or download and print a copy of the LITE-UP self-enrollment form.

DEFERRED PAYMENT PLANS AND OTHER PAYMENT PLANS: If you cannot pay your bill, please call Ambit Energy immediately. Ambit Energy may offer you a short term payment plan that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. In addition, you may qualify for a deferred payment plan. A deferred payment plan allows you to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. Ambit Energy may require an initial payment to initiate the agreement. Ambit Energy is required to offer you a deferred payment plan unless: (1) you have been disconnected during the preceding 12 months; (2) you have submitted more than 2 payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available; or (3) you have been the REP's customer for less than 3 months, and do not have sufficient credit or a satisfactory history of payment with a previous REP. All REPs must offer customers deferred payment plans for bills that are due during an extreme weather emergency and to customers who have been under-billed in the amount of \$50.00 or more.

Disconnection and Termination

TERMINATION: Ambit Energy may terminate your electric service for reasons other than non-payment as specified in your Terms of Service Agreement. You may terminate your agreement with Ambit Energy without penalty upon providing reasonable proof, including but not limited to forwarding address. You may also terminate your agreement without penalty if Ambit Energy notifies you of a material change in the terms and conditions of services, as stipulated in the Terms of Service Agreement. Ambit Energy may also terminate this Agreement if fraud has been committed. See your Terms of Service Agreement for other details regarding terminating your contract.

DISCONNECTION OF SERVICE: The PUCT has determined that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) Ambit Energy may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Ambit Energy may seek to have your electric service disconnected for: (1) failure to pay a bill owed by the date of disconnection; (2) failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with Ambit Energy; (3) using the service in a manner that interferes with the service of others or using non-standard equipment; (4) failure to pay a deposit required by Ambit Energy; or (5) failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when Ambit Energy has a written agree-

ment, signed by the guarantor, which allows for the disconnection of your service. Ambit Energy may disconnect service for non-payment if amounts due remain unpaid 10 days after a Disconnection Notice has been sent. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due.

Ambit Energy will not initiate service disconnection for the following reasons: (1) delinquency of payment by a previous occupant, (2) failure to pay charges unrelated to electric service, (3) failure to pay for a different class of electric service, (4) failure to pay an under-billing, other than for theft of service, more than 6 months old, (5) failure to pay for a disputed charge until a determination as to the accuracy is made, (6) failure to pay an under-billing due to faulty metering, unless there has been meter tampering, or (7) on a holiday or weekend, or the day immediately preceding a holiday or weekend, unless the REP's personnel are available on those days to take payments, make payment arrangements with you, and request reconnection of service, (8) failure to pay an estimated bill other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDU, (9) Ambit Energy receives a pledge or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service provided that such pledge or other notification is received by the due date stated on the disconnection notice, and the customer, by the due date on the disconnection notice, either pays or makes payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider, or (10) customer establishes that disconnection of service will cause someone residing at that residence to become seriously ill or more seriously ill.

To avoid disconnection due to serious illness, you must enter into a deferred payment plan with Ambit Energy, have the ill person's attending physician call or contact Ambit Energy by the stated date of disconnection, and have the ill person's attending physician 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.

RESTORATION OF SERVICE: If your service has been disconnected by Ambit Energy, your service will be reconnected upon satisfactory correction of the reasons for disconnection. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify Ambit Energy that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

Other Protections

CRITICAL CARE: If interruption or suspension of electric service will create a dangerous or life-threatening condition, you may qualify as a "Critical Care Residential Customer" or "Chronic Condition Residential Customer." Upon your request for critical care status, Ambit Energy will provide the PUC-approved application form to be completed by you and your physician. The form must be submitted electronically to the TDU by your physician. Critical care requests will be evaluated and approved or declined by the TDU; however, you may appeal the eligibility determination to the TDU. If you are not satisfied with the results of this appeal, you may file a complaint with the PUCT. If approved, the TDU will send you a renewal application prior to the expiration of your critical care status. Qualification as a critical care residential customer does not relieve you of the obligation to pay Ambit Energy for services rendered. However, a critical care residential customer who needs payment

Ambit Texas, LLC

Your Rights as a Customer

PUCT CERTIFICATE #10117
EFFECTIVE: MAY 1, 2014

Page 3

assistance is encouraged to contact Ambit Energy immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered.

No DISCRIMINATION POLICY: Ambit Energy provides electricity service without discrimination as to a customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, family status, location in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services.

PRIVACY RIGHTS: Ambit Energy will not release proprietary customer information except as authorized under the law. The PUCT has authorized release of proprietary customer information to law enforcement agencies, energy assistance agencies, collection and reporting agencies, utilities and the PUCT.

Do Not CALL List: The PUCT maintains a statewide "Do Not Call List" which prohibits any telemarketing solicitation* to residential and wireless customers, and an "Electric No Call List" for businesses. Registration on the Texas telemarketer "Do Not Call List" is valid for three years from the date it appears on the list. "Electric No Call List" registration expires in five years.

Once you have registered, it may take up to 60 days to stop telemarketing calls completely. If you register via phone or mail, there is a registration fee not to exceed five dollars per term. Payment can be made by MasterCard, Visa, money order or check. Online registration is free.

Mail: (request application)

TEXAS No Call
PO Box 313 E.
Walpole, MA 02032
(866) 896-6225
www.texasnocall.com

Telephone:

Web:

*After you register, you still may receive telemarketing calls from:

- Companies you have had a business relationship with in the past 12 months
 - State licensees such as insurance or real estate agents calling directly and not via automated device
 - Telemarketers where a completed sale requires a face-to-face presentation
 - Businesses you have requested to contact you
 - Debt collection agencies or those calling on behalf of a non-profit organization
- Visit the PUCT website, <http://www.puc.state.tx.us/consumer/phone/Nocall.aspx>, for more information. You may also register for the national "Do Not Call" list online at www.donotcall.gov or by calling (888) 382-1222.

Ambit Texas, LLC

Sus Derechos Como Cliente

CERTIFICADO PUCT #10117
EFFECTIVO EL 1 DE MAYO, 2014

Página 4

Como cliente al por menor en el estado de Texas, usted tiene 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 servidos por Ambit Energy, un Proveedor de Electricidad certificado al por menor ("REP") en Texas. Una copia completa de las reglas de PUCT sobre la Protección al Cliente está disponible por el Internet en <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws>.

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	P.O. Box 864589 Plano, TX 75086
Servicio al Cliente	(877) 282-6248
Horas de Operación	Lunes – viernes 8:00 AM – 6:00 PM Hora Centro Sábado 10:00 AM – 5:00 PM Hora Centro

REPORTANDO APAGONES

En el evento de un apagón en su área, por favor, llame a su compañía de entrega local oficialmente referida como su Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución (TDSP) o Servicio Público de Transmisión y Distribución (TDU).

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
Sharyland Utilities - McAllen	(800) 545- 4513
Sharyland Utilities	(800) 545- 4513

Ambit Energy no es responsable por interrupciones de servicio o apagones eléctricos. Todas las inquietudes relacionadas a sus cables de distribuciones eléctricas o medidores deben de ser dirigidas a su TDU previamente mencionado, previamente mencionado.

CANCELACIÓN DE SERVICIO

Si usted es cliente de un producto de precio variable puede cancelar su servicio en cualquier momento sin cargos por cancelación prematura. Si es cliente de un producto de tarifa fija puede aplicar un cargo por cancelar prematuramente. 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 no autorizado una copia de su autorización y verificación. El REP debe de entregarle tal prueba a más tardar a los 5 días hábiles a partir de la fecha solicitada. Si usted no está satisfecho con su respuesta, puede someter 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 está administrando su cuenta sin la autorización apropiada, ellos están obligados a tomar todas las medidas posibles para regresarle a su REP original lo 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 Facturación

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 tales 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 tales cargos y también puede someter 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 reportará al buró de crédito por falta de pagar cargos que usted alegue que son sin autorización, a no sea que la disputa se resuelva en contra suya. Si se determina que los cargos no fueron autorizados, Ambit Energy dejará de cobrarle por tal producto o servicio, removerá tal cargo de su cuenta y le reembolsará o acreditará todo el dinero que usted pagó por cualquier cargo sin autorización a no más tardar de 45 días. Si no le reembolsa o acredita tales cargos durante tres ciclos de facturación, se le pagará interés a una tarifa anual establecida por el PUCT sobre la cantidad de los cargos no autorizados no más tardar de 15 días después de que tal es 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 en cuidado al cliente harán todo lo posible por resolver su problema.

Si usted no está satisfecho con el resultado puede presentar 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 presentar una queja al PUCT: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326;

Ambit Texas, LLC

Sus Derechos Como Cliente

CERTIFICADO PUCT #10117
EFFECTIVO EL 1 DE MAYO, 2014

Página 5

(512) 936-7120 o (888) 782-8477, fax: (512) 936-7003, TTY (512) 936-7136; email: customer@puc.state.tx.us; sitio web: <http://www.puc.state.tx.us/consumer/complaint/complaint.aspx>. Haremos todo lo posible por resolver sus inquietudes lo 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 un examen de su medidor una vez cada cuatro años sin costo. Si su medidor se examina más de una vez cada cuatro años y está funcionando correctamente, usted está sujeto a un cargo. Si usted solicita una reexaminación de su medidor y su medidor fue leído correctamente se le cobrará un cargo por leer su medidor de nuevo como delineado en los Términos de Servicio. Ambit Energy con mucho gusto solicitará al TDU de su parte para que ellos examinen su medidor o se lo lean de nuevo.

ASISTENCIA PARA PAGAR FACTURAS 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 <https://www.liteuptexas.org/NewForm> para bajar e imprimir una copia del formulario de auto-registro de LITE-UP.

PLANES DE PAGOS DEFERIDOS Y OTROS PLANES DE PAGOS

Si usted no puede pagar su factura, por favor llame a Ambit Energy inmediatamente. Ambit Energy le puede ofrecer un plan de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento pero antes de 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 está obligado a ofrecerle un plan de pagos diferidos a no ser que: (1) usted haya sido desconectado durante los 12 meses anteriores, (2) usted haya enviado más de dos pagos durante los 12 meses anteriores y resultaron tener fondos insuficientes disponibles; o (3) usted haya sido cliente de REP por menos de 3 meses, y no tiene suficiente crédito o historial de pago satisfactorio con un REP previo. Todos los REPs están obligados a ofrecerle a los clientes planes de pagos diferidos para facturas pagaderas durante una emergencia de clima extremo y a los clientes que se le ha cobrado de menos por la cantidad de \$50.00 o más.

Desconexión Y Terminación

TERMINACIÓN: Ambit Energy puede cancelar su servicio eléctrico por causas no relacionadas con la falta de pago como especificado en los Términos de Servicio de su Acuerdo. Usted puede cancelar su acuerdo con Ambit Energy sin penalización al proporcionar una prueba razonable, incluyendo pero no limitado a la dirección de reenvío. Usted también puede cancelar su contrato sin penalización si Ambit Energy le notifica de un cambio material a los términos y condiciones de los servicios, según estipulado en los Términos de Acuerdo de Servicio. Ambit

Energy también podrá terminar el presente Acuerdo si se ha cometido fraude. Consulte sus Términos de Servicio para otros detalles relacionados con la terminación de su contrato.

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 TDU 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 más 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 depósito requerido por Ambit Energy; (5) falta de pago por un 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 iniciará 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 ser que la factura estimada sea parte de un programa de leer medidores aprobado, únicamente que la factura esté basada en figuras estimadas por el TDU; (9) Ambit recibe una promesa u otro tipo de aviso de que un proveedor de asistencia de energía está remitiendo un pago de tal cantidad suficiente para continuar el servicio con la condición de que tal promesa se reciba a lo más tardar en la fecha de vencimiento mencionada en el aviso de desconexión y el cliente, a lo más tardar en la fecha de vencimiento, pague o haga arreglos para pagar cualquier cantidad por pagar no cubierta por el proveedor de asistencia de energía, o (10) el cliente establezca que la desconexión de servicio causará 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 médico del enfermo se comunique con Ambit antes de la fecha de desconexión; y lograr que tal médico 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 desconectó 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.

Ambit Texas, LLC

Sus Derechos Como Cliente

CERTIFICADO PUCT #10117
EFFECTIVO EL 1 DE MAYO, 2014

Página 6

Otras Protecciones

CUIDADO CRÍTICO: Si la interrupción o suspensión de un servicio eléctrico puede crear una condición peligrosa o potencialmente mortal, usted podría calificar como un "Cliente Residencial de Cuidado Crítico" o "Cliente Residencial con Condición Crónica". Al recibir su solicitud de estado de cuidado crítico, Ambit Energy proveerá la planilla de aplicación aprobada por la PUC para ser completada por su médico. La planilla debe ser enviada electrónicamente a la TDU por su médico. Las solicitudes de cuidado crítico serán evaluadas y aprobadas o declinadas por la TDU; sin embargo, usted puede apelar la determinación de elegibilidad a la TDU. Si no está satisfecho con los resultados de ésta apelación, usted puede presentar una queja con la PUCT. Si es aprobada, la TDU le enviará una aplicación de renovación antes de la expiración de su estado de cuidado crítico. El calificar como cliente residencial de cuidado crítico no le alivia de la obligación de pagar a Ambit Energy por sus servicios prestados. No obstante, un cliente residencial de cuidado crítico que necesite asistencia de pagos debe de contactar a Ambit Energy inmediatamente para repasar las opciones de pagos diferidos 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 divulgará información propietaria del cliente excepto como autorizado por ley. El PUCT ha autorizado la divulgación de tal información a las agencias policiales, agencias de asistencia de energía, agencias de colección y de reporte, agencias de servicio público y al PUCT.

LISTA DE NO LLAMAR: El PUCT mantiene una "Lista de No Llamar" de clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing para su servicio eléctrico. Llame gratis al 1-866-TXNOCAL o al 1-866-896-6225, o visite el sitio web de PUCT al www.puc.state.tx.us para suscribirse a la "Lista de No Llamar".

Una vez que se inscriba, podrá tomar hasta 60 días para no recibir llamadas de telemarketing. Si se inscribió por teléfono o por correo postal, habrá un cargo que no será más de cinco dólares por término. Pago podrá ser hecho por MasterCard, Visa, giro postal o cheque. Inscripción en línea es gratuita.

Correo: (solicitar aplicación)	TEXAS No Call PO Box 313 E. Walpole, MA 02032 (866) 896-6225 www.texasnocall.com
Teléfono:	
Sitio Web:	

*Después que se inscriba, aun podrá recibir llamadas de telemarketing de:

- Compañías con quienes usted ha tenido contacto durante los pasados 12 meses
- Agentes de seguros o de bienes raíces llamándole directamente o por operador automático
- Personas de telemarketing donde una presentación de cara a cara es necesaria
- Negocios a quienes les ha solicitado que le llamen
- Agencias de colecciones de deudas o por organizaciones de fines de lucro

Visite el sitio web de PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/consumer/phone/Nocall.aspx> para más información. También podrá inscribirse para la "Lista de No Llamar" nacional en www.donotcall.gov o llamando al (888) 382-1222..