

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document sets out "Your Rights as a Customer" for the purchase of electricity between Tara Energy, LLC, REP Certificate No. 10051, ("Tara Energy", "we" and "us") and you, the customer ("you", "your" and "Customer").

## Unauthorized Charges- "Cramming"

You have the right to only be charged for services that you have authorized and the right to dispute any unauthorized charge or charges. Before Tara Energy places a charge on your bill for a particular product or service, we will inform you about that product or service including all associated charges, and obtain your authorization to place those charges on your bill. If you believe that your bill includes a charge or charges for a product or service that you have not authorized, please contact Tara Energy at the telephone number or address shown below.

## Special Needs for Electric Service

You may qualify as a (i) Chronic Condition Residential Customer if you or another permanent resident of 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, or (ii) Critical Care Residential Customer if you or another permanent resident of your home has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. If the serious medical condition is diagnosed by a physician as being a life-long condition, then the Chronic Condition Residential Customer designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home; otherwise the Chronic Condition Residential Customer designation is effective for 90 days. The Critical Care Residential Customer designation is effective for two years. Upon your request, we will provide you with the PUCT-approved application form for Critical Care Residential Customer and Chronic Condition Residential Customer designation, which your physician must complete and return to your TDU.

## Meter Reading & Testing

If you feel that your meter is not operating properly, please either notify Tara Energy and we will contact the TDSP on your behalf, or contact your TDSP directly to request a meter test. You have the right to have your electricity meter tested once every four years at no cost to you. If you request your meter to be tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, you may be charged a fee for the additional meter test(s) pursuant to the tariffs of your TDSP. The meter test shall be made during the TDSP's normal working hours. If you want to be present to observe the test, then it will be scheduled to accommodate you within the TDSP's normal working hours. After any requested meter test is completed, the TDSP will promptly advise you of the date that the test was conducted, who performed the test, the test results and (if applicable) the date when the meter was removed. If you prefer to read your own meter, please contact the TDSP in your area for instruction on how to read your meter.

## Service Protections

Tara Energy will not disconnect your electric service or terminate our Agreement with you for: (i) delinquency of payment by a previous occupant; (ii) failure to pay charges not related to electric service; (iii) failure to pay for a different class of electric service; (iv) failure to pay an under billing, other than for theft of service, that is more than six (6) months old; (v) failure to pay for a disputed charge until a determination as to the accuracy is made; (vi) failure to pay an under billing due to faulty metering, unless there has been meter tampering; or (vii) failure to pay estimated bills as requested when actual meter read data is not available. Furthermore, Tara Energy will not disconnect your service or terminate our Agreement with you during an extreme weather emergency, or on a holiday or weekend. If you are receiving energy assistance, Tara Energy will not disconnect service or terminate its Agreement with you for nonpayment if it receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service. Additionally, if disconnection of electric service would cause some person residing at your residence to become seriously ill please contact Tara Energy for assistance. Please refer to your Terms of Service for full details.

## Customer Complaints & Disputes

You have the right to contact our service representatives to ask questions about your electric service or charges on your bill, terminate your service and conduct any other business relating to the services that we provide to you. You may submit a complaint in person, by letter, facsimile, e-mail or telephone to Tara Energy. Tara Energy will promptly investigate and advise you of the results within twenty-one (21) days.

You have the right to file an informal or formal complaint with the PUCT (and Tara Energy cannot and will not limit that right). While a complaint with the PUCT is pending, Tara Energy will not initiate collection activities with respect to the disputed portion of the bill. You will be obligated to pay any undisputed portion of the bill and Tara Energy may pursue disconnection of service for nonpayment of the undisputed portion after appropriate notice. If you wish to contact the PUCT, you will find the PUCT's contact information at the end of this document.

## **Language**

You have the right to designate receipt of the following documents and information in either English or Spanish: "Your Rights as a Customer" disclosure; Terms of Service documents; Electricity Facts Label; bill notices and termination notices; information on the availability of new electric services; discount programs; promotions; access to customer service, including the restoration of electric service and response to billing inquiries.

## **Unauthorized Switch of Service- "Slamming"**

You have the right to choose your retail electric provider. A change in your retail electric provider can only be made with your permission. If you believe that Tara Energy or some other entity has switched your electric service to another provider without your permission, please contact Tara Energy to rectify this problem. Tara Energy does not support the practice of slamming and has processes in place to deter this practice.

## **Disconnection & Termination of Service**

You do not have the right to receive electric service without payment. Tara Energy has the right to disconnect your service and terminate our Agreement with you if you fail to pay for the service provided to you. Before Tara Energy can disconnect your service and/or terminate our Agreement with you, you have the right to be provided with a disconnection and/or termination notice that will inform you of the reasons for the disconnection and/or termination and the preventative steps available to you that must be taken in order to avoid disconnection.

If your service has been disconnected for nonpayment or another reason, please contact Tara Energy immediately. Tara Energy shall upon satisfactory correction of the reasons for disconnection including payment of the appropriate disconnection and reconnection fees, notify the TDSP to reconnect your service.

## **Payment & Discount Programs**

If you contact Tara Energy and indicate an inability to pay a bill, we shall inform you of all applicable payment options, and payment assistance programs such as a payment arrangement, deferred payment plan, average/balance billing or low income energy assistance programs. Additionally, you may be qualified for financial and energy assistance programs. Please refer to your Terms of Service for full details.

Rate discounts through the LITE-UP Texas Discount Program were reinstated by the Texas Legislature to provide discounts to qualified applicants during the summer months. To apply for eligibility directly with LIDA, please call 1-800-241-7011. Tara Energy offers the benefits of this program as required by applicable rule.

## **Do Not Call List**

Customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored electric no-call list. A customer that registers for inclusion on the electric no-call list can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of REPs within sixty (60) days. The customer must pay a fee not to exceed \$5.00 to register at the time of registration by credit card, check or money order, as appropriate. Registration may be accomplished via the United States Postal Service at Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; Internet at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), or telephonically at 1-866-896-6225. Registration of a telephone number on the electric no-call list expires after five (5) years. A registered customer may continue to receive calls from telemarketers other than REPs, and the customer may instead or may also register for the Texas no-call list that is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services in general, including electric service.

## **Report an Outage & Emergency Repairs**

In case of an emergency or to report an outage, please contact your TDSP directly. See contact information below.

## **Customer Information & Privacy Rights**

Tara Energy will not release your proprietary customer information except as authorized under law. Tara Energy will not provide or sell this information to any other entities without first obtaining your consent. In special circumstances the PUCT has authorized release of proprietary customer information to law enforcement agencies, energy assistance agencies, collection and credit reporting agencies, your TDSP, the registration agent, the Office of the Public Utility Counsel, the PUCT and agents, vendors, partners or affiliates of Tara Energy engaged to perform services or functions on behalf of Tara Energy.

## **Contact Information**

### **For Billing or Service Inquiries:**

Tara Energy, LLC, Certificate No. 10051, is a licensed retail electric provider. Any questions or inquiries regarding this Agreement may be directed to a Tara Energy customer service representative at [CustomerCare@TaraEnergy.com](mailto:CustomerCare@TaraEnergy.com), 713-830-1019 (or (866) GET-TARA). We are available Monday-Friday 8:00 AM-6:30 PM CST. Our internet address is [www.TaraEnergy.com](http://www.TaraEnergy.com). Our fax number is 832-553-7383. Our mailing address is: 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

### **For Outages or Emergencies:**

**CenterPoint:** 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456; **AEP Central:** 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

**Public Utility Commission of Texas:**

Customer Protection Division

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

(512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 and Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989

E-mail address: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) - Internet website address: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento establece "Sus Derechos como Cliente" para la compra de energía eléctrica entre Tara Energy, LLC, No. de Certificado de Proveedor Minorista de Energía Eléctrica ("REP", sigla en inglés) 10051, ("Tara Energy", "nosotros" y "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente").

### **Cargos No Autorizados - Cargos en exceso (Cramming)**

Usted tiene derecho a que únicamente se le cobre por los servicios que ha autorizado, así como el derecho a cuestionar cualquier cargo o cargos no autorizados. Antes de que Tara Energy incluya un cargo en su factura por un producto o servicio específico, nosotros le informaremos acerca de ese producto o servicio, incluyendo todos los cargos asociados, y obtendremos su autorización para incluir esos cargos en su factura. Si usted considera que su factura incluye un cargo o cargos por un producto o servicio que usted no ha autorizado, por favor póngase en contacto con Tara Energy al número de teléfono o a la dirección que se indican más adelante.

### **Necesidades Especiales para el Servicio de Energía Eléctrica**

Usted puede calificar como (i) Cliente Residencial con Condición Crónica si usted, u otro residente permanente de su hogar ha sido diagnosticado por un medico con una condición médica que requiere un aparato que utiliza electricidad o necesita calefacción o aire acondicionado para prevenir que le afecte una función vital debido al deterioro o empeoramiento de la condición médica de la persona o (ii) Cliente Residencial de Cuidado Crítico si usted u otro residente permanente de su hogar ha sido diagnosticado por un doctor que depende de un aparato medico eléctrico para sostener su vida. Si la condición médica es diagnosticada como una condición permanente, la designación como Cliente Residencial con Condición Crónica será efectiva durante un año o hasta que la persona con la condición médica ya no resida en el hogar, cual plazo sea menor. De otra manera, la designación Cliente Residencial con Condición Crónica será vigente durante 90 días. La designación Cliente Residencial de Cuidado Crítico será vigente durante dos años. A solicitud suya, nosotros le proveeremos la aplicación aprobada por la CSPT para la designación Cliente Residencial de Cuidado Crítico y Cliente Residencial con Condición Crónica la cual deberá ser completada por su medio y devuelta a la compañía de distribución.

### **Lectura y Prueba del Medidor**

Si usted cree que su medidor no está funcionando adecuadamente, por favor notifique a Tara Energy y nosotros nos pondremos en contacto con el Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", sigla en inglés) en su nombre, o póngase directamente en contacto con su TDSP para solicitar una prueba del medidor. Usted tiene derecho a que se compruebe el buen funcionamiento de su medidor de energía eléctrica de manera gratuita una vez cada cuatro años. Si usted solicita que se compruebe el buen funcionamiento de su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor está funcionando adecuadamente, se le puede cobrar un recargo por la ejecución de la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor, de conformidad con las tarifas de su TDSP. La prueba del medidor deberá realizarse durante las horas normales de trabajo del TDSP. Si usted desea estar presente para observar la prueba, entonces esta prueba será programada de tal manera que usted pueda asistir dentro de las horas normales de trabajo del TDSP. Luego de completar cualquier prueba del medidor que se hubiese solicitado, el TDSP le informará inmediatamente la fecha en la que se realizó la prueba, quién la llevó a cabo, los resultados de la misma, y (de ser aplicable) la fecha en que el medidor fue retirado. Si usted prefiere leer su propio medidor, por favor póngase en contacto con el TDSP en su área para recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor.

### **Protecciones del Servicio**

Tara Energy no desconectará su servicio eléctrico ni terminará nuestro Contrato con usted a causa de: (i) mora en el pago por parte de un inquilino anterior; (ii) incumplimiento en el pago de cargos no relacionados con el servicio de energía eléctrica; (iii) incumplimiento en el pago por cualquier tipo de servicio de energía eléctrica diferente; (iv) incumplimiento en el pago de una sub-facturación, que no sea por robo del servicio, que se encuentre vencido por más de seis (6) meses; (v) incumplimiento en el pago de un cargo cuestionado hasta que se realice una determinación exacta; (vi) incumplimiento en el pago de una sub-facturación debido a una medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido manipulado; o (vii) incumplimiento en el pago de facturas estimadas, tal como se haya solicitado, cuando la lectura real de datos del medidor no se encuentre disponibles. Además, Tara Energy no desconectará su servicio ni terminará nuestro Contrato con usted durante una emergencia causada por condiciones climáticas extremas, o durante un feriado o fin de semana. Si usted está recibiendo asistencia para el suministro de energía, Tara Energy no desconectará el servicio ni terminará su Contrato con usted debido a la falta de pago, siempre que Tara Energy reciba una garantía, carta de intención, orden de compra, u otra notificación en el sentido de que un proveedor que brinda asistencia para el servicio de energía enviará el pago suficiente para permitir la continuidad del servicio. Adicionalmente, en caso de que la desconexión del servicio de energía eléctrica pudiese ser la causa para que alguna persona que vive en su residencia sufra una enfermedad grave, por favor póngase en contacto con Tara Energy para solicitar ayuda. Refiérase a sus Términos del Servicio para obtener mayores detalles.

### **Reclamos y Desacuerdos del Cliente**

Usted tiene derecho a contactarse con nuestros representantes del servicio para formular preguntas acerca de su servicio de energía eléctrica o sobre los cargos incluidos en su factura, para dar por terminado su servicio y llevar a cabo cualquier otro negocio relacionado con los servicios que nosotros le suministramos. Usted puede presentar un reclamo a Tara Energy, ya sea personalmente o por medio de una carta, facsímil, correo electrónico o teléfono. Tara Energy investigará enseguida dicho reclamo y le comunicará los resultados dentro de veintiún (21) días.

Usted tiene derecho a interponer un reclamo formal o informal ante la PUCT (y Tara Energy no puede ni podrá limitar ese derecho). Mientras se encuentre pendiente cualquier reclamo ante la PUCT, Tara Energy no iniciará actividades de cobro con relación a la porción de la factura que ha sido cuestionada. Usted estará obligado/a a pagar cualquier porción no cuestionada de la factura y Tara Energy podrá proseguir con la desconexión del servicio por falta de pago de la porción no cuestionada, luego de enviar la notificación correspondiente. Si desea ponerse en contacto con la PUCT, al final de este documento encontrará la información de contacto de la PUCT.

### **Idioma**

Usted tiene derecho a especificar si desea recibir los siguientes documentos e información ya sea en inglés o en español: declaración sobre "Sus Derechos como Cliente"; documentos relacionados con los Términos del Servicio; Etiqueta de Datos sobre Electricidad, notificaciones de facturas y notificaciones de terminación, información sobre la disponibilidad de nuevos servicios de energía eléctrica, programas de descuento, promociones; acceso al servicio al cliente, incluyendo el restablecimiento del servicio de energía eléctrica y respuestas a inquietudes acerca de la facturación.

### **Cambio No Autorizado del Servicio - "Slamming" (acción forzada o impuesta)**

Usted tiene derecho a elegir su proveedor minorista de energía eléctrica. Cualquier cambio con respecto a su proveedor minorista de energía eléctrica podrá efectuarse únicamente con su permiso. Si usted cree que Tara Energy o cualquier otra entidad ha cambiado su servicio de energía eléctrica hacia otro proveedor sin su permiso, por favor póngase en contacto con Tara Energy para rectificar este problema. Tara Energy no apoya la práctica del slamming (o acción forzada o impuesta) y cuenta con procedimientos adecuados para impedir esta práctica.

### **Desconexión y Terminación del Servicio**

Usted no tiene derecho a recibir servicio de energía eléctrica sin efectuar pago alguno. Tara Energy tiene derecho de desconectar su servicio y terminar nuestro Contrato con usted si usted no cumple con el pago del servicio que se le proporciona. Antes de que Tara Energy pueda desconectar su servicio y/o terminar nuestro Contrato con usted, usted tiene derecho a que se le proporcione una notificación de desconexión y/o terminación, mediante la cual se le informará las razones para la desconexión y/o terminación y las medidas preventivas que están disponibles y que deberían tomarse a fin de evitar la desconexión.

En caso de que su servicio haya sido desconectado por falta de pago o por cualquier otra razón, por favor póngase en contacto con Tara Energy inmediatamente. Luego de la corrección satisfactoria de las razones que causaron la desconexión, lo cual incluye el pago de los recargos correspondientes a la desconexión y reconexión, Tara Energy notificará al TDSP para que su servicio sea reconectado.

### **Programas de Pagos y Descuentos**

Si usted se pone en contacto con Tara Energy para indicar su incapacidad para pagar una factura, nosotros le informaremos acerca de todas las opciones de pago aplicables y de los programas de asistencia para efectuar pagos, tales como un acuerdo de pago, plan de pago diferido, facturación del promedio/saldo o programas de asistencia para brindar energía eléctrica a personas de bajos ingresos. Adicionalmente, usted puede calificar para beneficiarse de los programas de ayuda financiera y asistencia en el servicio de energía eléctrica. Por favor refiérase a sus Términos del Servicio para obtener mayores detalles.

Los descuentos de las tasas a través del Programa de Descuento LITE-UP de Texas fueron reincorporados por la Legislación de Texas, a fin de proporcionar descuentos durante los meses de verano a solicitantes calificados. Con el fin de aplicar directamente con LIDA para ser considerado elegible, por favor llame al número 1-800-241-7011. Tara Energy ofrece los beneficios de este programa tal como lo requiere la norma aplicable.

### **Lista de Registro para No-Recibir-Llamadas**

Los clientes pueden añadir sus nombres, direcciones y números telefónicos a una lista del servicio de energía eléctrica auspiciada por el Estado para no-recibir-llamadas. Un cliente que se ha registrado para que le incluyan en la lista del servicio de energía eléctrica para no-recibir-llamadas puede esperar que dentro de un plazo de sesenta (60) días ya no reciba llamadas de tele marketing a nombre de REPs. El cliente deberá pagar un recargo que no excederá de \$5.00, para registrarse al momento de la inscripción por medio de una tarjeta de crédito, cheque o giro postal, según sea el caso. Dicho registro lo puede realizar a través de la opción de No-Recibir-Llamadas del Servicio Postal de los Estados Unidos en Texas, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; vía Internet a [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), o telefónicamente llamando al número 1-866-896-6225. El registro de un número telefónico en la lista del servicio de energía eléctrica para no-recibir-llamadas expira después de cinco (5) años. Un cliente registrado puede continuar recibiendo llamadas de tele vendedores que no sean REPs; en tal caso el cliente podrá, como una alternativa o adicionalmente, registrarse en la lista de Texas para no-recibir-llamadas, cuyo objetivo es limitar las llamadas de tele marketing relacionadas con productos y servicios para el consumidor en general, incluyendo aquellas del servicio de energía eléctrica.

### **Reporte sobre Interrupción del Servicio y Reparaciones de Emergencia**

En caso de existir alguna emergencia o para reportar alguna interrupción del servicio, por favor póngase en contacto directamente con su TDSP. Más adelante encontrará la información de contacto.

### **Información del Cliente y Derechos de Privacidad**

Tara Energy no revelará su información patentada de cliente excepto según sea autorizado de acuerdo con la Ley. Tara Energy no proporcionará o venderá esta información a otras entidades sin haber primero obtenido su consentimiento. En circunstancias especiales la PUCT ha autorizado la revelación de la información patentada del cliente a agencias encargadas de hacer cumplir la ley, agencias de asistencia de energía eléctrica, agencias de cobro e informes de crédito, su TDSP, el agente de registro, la Oficina del Consejo de Servicios Públicos, la PUCT y agentes, vendedores, socios o afiliados de Tara Energy dedicados a realizar servicios o funciones en nombre de Tara Energy.

### **Información de Contacto**

#### **Para Preguntas sobre Facturación o Servicio:**

Tara Energy, LLC, Certificado No. 10051, es un proveedor minorista autorizado de energía eléctrica. Cualquier pregunta o inquietud relacionada con este Contrato la puede dirigir a un representante del servicio al cliente de Tara Energy, escribiendo a [CustomerCare@TaraEnergy.com](mailto:CustomerCare@TaraEnergy.com), o llamando al teléfono 713-830-1019 (o al (866) GET-TARA). Estamos disponibles de Lunes-Viernes 8:00 AM-6:30 PM CST. Nuestra dirección de Internet es [www.TaraEnergy.com](http://www.TaraEnergy.com). Nuestro número de fax es 832-553-7383. Nuestra dirección postal es: 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

#### **Para Interrupciones de Servicio o Emergencias:**

**CenterPoint:** 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456; **AEP Central:** 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

#### **Comisión de Servicios Públicos de Texas:**

Customer Protection Division (División de Protección al Cliente)

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

(512) 936-7120 o en Texas (llamada gratuita) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 y Relay Texas (llamada gratuita) 1-800-735-2989

Dirección de Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) - Dirección del sitio web en Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)