

Please Read: This Document Contains Important Information Regarding
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER ("YRAC")
Southwest Power & Light ("Southwest"), Certificate No. 10126
Version No. RESSOUTHWEST010111 (Applicable to All Southwest Residential Plans)

Southwest is pleased to provide you, a retail customer in the State of Texas, with this document describing your rights as a customer. These rights apply to all residential customers served by Southwest as a certified Retail Electric Provider ("REP") in Texas. This document is based on the Public Utility Commission of Texas ("PUCT") adopted rules ("Customer Rules"), a complete copy of which is available on the PUCT's website at <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric>. Please see your Terms of Service document ("TOS Document") for Southwest's contact and important information relevant to the disclosures set forth in this document.

Language Availability: Esta información es disponible en Español. Por favor llame a Southwest al 713-341-3014 y fuera de Houston 877-831-6407, o por correo electrónico a servicioalcliente@southwestpl.com. Southwest will provide information in Spanish upon request.

Disconnection of Service: The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the Provider of Last Resort ("POLR"), may authorize your Transmission and Distribution Provider ("TDSP") to disconnect your electric service without prior notice to you.

Additionally, the PUCT will allow your REP to request the disconnection of your electric service for any of these reasons: (1) failure to pay a bill owed to the REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection; (2) failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP; (3) using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment; (4) failure to pay a deposit required by the REP; or (5) 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 your service. Prior to disconnecting your service, your REP must provide you with a written disconnect notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected. Please contact Southwest immediately if you feel your service is being (or has been) wrongfully disconnected.

Restoration of Service: If your service has been disconnected by your REP for non-payment, your REP or the POLR will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDSP to reconnect your service. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP or the POLR that you have corrected the dangerous situation.

Meter Reading: If you prefer to read your own meter, please contact the TDSP in your area for instructions on how to read your meter.

Meter Problems & Testing: If you feel your meter is not operating correctly you may contact Southwest to request a meter test. You have the right to request a meter test 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 function correctly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) pursuant to the TDSPs' tariffs.

Service Protections: Southwest will not disconnect your electric service for (1) delinquency of payment by a previous occupant, (2) failure to pay charges not related to electric service regulated by the PUCT, including competitive energy service, merchandise, or optional services, (3) failure to pay for a different type or class of electric service unless such charges were included on that account's bill at the time service was initiated, (4) failure to pay an under-billing, other than for theft of service, more than 6 months old, (5) failure to pay a disputed charge, except for the amount not in dispute, until a determination as to the accuracy is made and the customer has been notified of the determination, (6) failure to pay an under-billing due to faulty metering, unless there has been meter tampering or unless such under-billing charges are due under Section 25.126 the Customer Rules (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>), or (7) failure to pay certain estimated bills other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDSP.

Southwest will not disconnect a customer's service for nonpayment during an extreme weather emergency, or on holidays or weekends, except on request. Southwest will not disconnect for non-payment if you have informed the REP or the TDSP, prior to the disconnection date stated on the notice of disconnection, that the customer has been designated as a "Critical Care Residential Customer;" however, to obtain the Critical Care Residential Customer exemption, you must enter into a deferred payment plan with Southwest and have the ill-person's attending physician contact Southwest and provide a written statement confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer. This exemption from disconnection 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. Only to the extent allowed by applicable law, and subject to certain notice requirements, Southwest will disconnect customers who are designated as "Critical Care Residential Customers" or "Chronic Condition Residential Customers."

No REP will abandon a customer without advance written notice, or when an energy assistance provider is forwarding payment for a delinquent account. Disconnection of service by the Affiliated Retail Electric Provider ("AREP") is subject to similar restrictions. All bills are due and payable 16 days after they are sent to you. If we do not receive your payment within the 16 days, we will communicate a notice reminding you that we need to

have your payment within ten (10) days or we will disconnect your service. If you need assistance paying your bill by the bill due date, or you are ill and unable to pay your bill, you may be able to make an alternate payment arrangement, establish a deferred payment plan, or possibly secure payment assistance. Please contact Southwest for more information.

Availability of POLR: If your electricity service is terminated, you may obtain services from another REP or the POLR. If your REP terminates your service for any other reason than for non-payment of electric service charges, you may request service from the POLR in your service area. The POLR offers a basic, standard retail service package at a fixed, non-discountable rate. Information about the POLR and other REPs can be obtained from the PUCT or the POLR.

Anti-Slamming: Slamming is unlawful. Slamming occurs when your REP is changed without your authorization. If you believe your electricity service provider has been switched without your authorization, you can discuss this matter with your REP or you may file a complaint with the PUCT at the address provided above. If you do not wish to receive telemarketing calls from REPs, you may contact the PUCT to have your name added to the statewide "Electric No-Call List."

Deferred Payments: A deferred payment plan is available to certain customers who have been under-billed or those unable to make timely payment during an extreme weather emergency or as otherwise required by Customer Rules (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric>).

Levelized Billing: Southwest's "levelized" billing bases your monthly bill on your previous year's average electricity usage. Your account is then periodically reconciled based on your actual usage. For more information and to enroll in levelized billing please contact Customer Care.

Privacy Rights: Southwest will not release proprietary customer information except as authorized under the law. The PUCT has authorized the release of proprietary customer information to law enforcement agencies, energy assistance agencies, collection and credit reporting agencies, utilities, and the PUCT.

Unauthorized Charges or "Cramming": Before any new charges are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will appear on your electric bill, and must obtain your consent to accept the product or service. Your REP must provide you with a toll-free telephone number and address that you may use to resolve any billing dispute or to ask questions about your bill. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges. After exhausting your REP's internal complaint resolution procedures (as set forth below), you may file a complaint with the PUCT if you remain unsatisfied. Your REP will not seek to disconnect your electric service for nonpayment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged in good faith to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP 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 3 billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded/credited. You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

Billing Questions or Disputes: If you feel your bill is incorrect, you are hereby advised of Southwest's dispute resolution procedures, which are set forth below and in your TOS Document. You should first contact a Southwest Customer Care representative or e-mail Customer Care at customer.care@southwestpl.com with your clearly communicated complaint. Southwest will investigate your complaint and notify you of the results within 21 days. If you are not satisfied with our attempt to resolve the problem, you are advised that you may then file a complaint with our company and request a supervisor to conduct a full review. You may ask Southwest to provide you with a written response to your request for supervisory review within 10 days of your request for supervisory review. If we still fail to resolve your dispute, you are advised that you may then file a complaint with the PUCT: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division, P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326, Phone: (512) 936-7120 or (888) 782-8477, TTY: (512) 936-7136, Fax: (512) 936-7003, Email: customer@puc.state.tx.us, Website: www.puc.state.tx.us. Please see your TOS Document for additional procedures regarding disputes.

Special Services: Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities. If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact Southwest to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

Critical Care Residential Customer & Chronic Condition Residential Customer: If you or someone who is 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 your or the person's medical condition, you have the right to apply for the "Chronic Condition Residential Customer" designation. If you or someone permanently residing in your home is dependent on an electric-powered medical device to sustain life, you have the right to apply for the "Critical Care Residential Customer" designation. Anyone receiving such designation(s) is eligible for certain protections against the suspension or disconnection of electric service.

Upon your request, your REP will provide to you the standardized application for such designation, which you must have your physician complete and return to your TDSP. The completeness of the application is evaluated by the TDSP and is compared to the determination provided by the physician for consistency with the application and with the definitions provided in Section 25.497(a) of the Customer Rules (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.497/25.497.pdf>).

Once approved, the designation of Chronic Condition Residential Customer is effective for 90 days or, if that serious medical condition is diagnosed or re-diagnosed by a physician as a life-long condition, the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home, and the Critical Care Residential Customer designation is effective for two years. Your TDSP will send you a renewal application prior to the expiration of your designation. Qualification as a Critical Care Residential Customer or a Chronic Condition Residential Customer does not guarantee the uninterrupted supply of electricity and does not relieve the customer of the obligation to pay the REP or the TDSP for services rendered; however, a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer who needs payment assistance is encouraged to contact their REP or TDSP immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by the REP or TDSP.

Deposit Requirement Waiver: Please let us know if you (i) are 65 years of age or older and you are not currently delinquent in payment of any electric service account, or (ii) have been determined to be a victim of family violence (as defined in Texas Family Code § 71.004, <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/FA/htm/FA.71.htm>) by a family violence center (as defined in Texas Human Resources Code § 51.002, <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/HR/htm/HR.51.htm#51.002>), by treating medical personnel, by law enforcement personnel, by the Office of a Texas District Attorney, by the Office of the Attorney General, or by a grantee of the Texas Equal Access to Justice Foundation as it may be possible for you to obtain electric service from Southwest without a deposit.

Payment Assistance Programs and Other Arrangements: Your REP has a bill payment assistance program for the benefit of qualified residential customers. On your bill, your REP will offer you an opportunity to voluntarily contribute to this program. You may also request and obtain additional information about whether you qualify for any of your REP's payment plans such as payments via automated bank draft, low income energy assistance rate reduction programs (such as LITE-UP Texas), disconnection moratoriums for the ill, and of the eligibility requirements and procedures for applying for each.

Reporting Outages: To report outages and/or downed lines, please promptly contact your local TDSP. For Centerpoint Energy: (800) 332-7143. For Texas-New Mexico Power Company: (888) 866-7456. For Oncor Electric Delivery Company: (888) 313-4747. For AEP Texas North and Central Companies (WTU/CPL): (866) 223-8508. For Sharyland Utilities, LP: (956) 668-9551.

Contact: You may contact Southwest by mail at 5773 Woodway Drive, Ste. 311, Houston, TX 77057, toll-free via telephone at 866-941-SWPL (7975); 24 hours per day, Monday through Saturday, via email at customer.care@southwestpl.com, or online at www.southwestpl.com. Southwest Power & Light is an authorized trade name for Texpo Power, LP, PUCT Certificate No. 10126.

**Por Favor Lea: Este Documento Contiene Información Importante Referente
a Sus Derechos Como Cliente ("YRAC" siglas en inglés)
Southwest Power & Light ("Southwest"), Certificado No. 10126
Versión No. RESSOUTHWEST010111 (Aplicable a todos los Planes Residenciales de Southwest)**

Southwest se complace de proporcionarle a usted, un cliente al menudeo del estado de Texas, este documento que describe sus derechos como cliente. Estos derechos se aplican a todos los clientes residenciales servidos por Southwest como un Proveedor de Electricidad al Menudeo certificado ("REP" siglas en inglés) en Texas. Este documento está basado en las reglas adoptadas ("Reglas del Cliente") de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (*Public Utility Commission of Texas*, "PUC", siglas en inglés), una copia completa de dicho documento está disponible en el sitio Web de la PUC, <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric>. Vea el documento de Términos de Servicio ("Documento TOS") para información de contacto de Southwest e información importante relevante a las divulgaciones detalladas en este documento.

Disponibilidad de Lenguaje: Esta información está disponible en Español. Por favor llame a Southwest al 713-341-3014 y fuera de Houston al 877-831-6407, o por correo electrónico a servicioalcliente@southwestpl.com. Southwest lo proveerá con información en español si usted lo requiere.

Desconexión del Servicio: La PUC ha provisto que bajo ciertas circunstancias peligrosas (así como situaciones donde haya líneas eléctricas inseguras), cualquier REP, incluyendo al Proveedor de Último Recurso ("POLR" siglas en inglés), puede autorizar a su Proveedor de Distribución y Transmisión ("TDSP") que desconecte su servicio eléctrico sin previo aviso a usted.

Además, la PUC le permitirá a su REP solicitar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de estos motivos: (1) no pagar el adeudo de la cuenta debida al REP o no hacer un arreglo de pago diferido para la fecha de desconexión; (2) no cumplir con las condiciones del arreglo de pago diferido u otro acuerdo de pago hecho con el REP; (3) la utilización del servicio de manera que interfiere con el servicio de otros o la operación de equipo no estandarizado; (4) no pagar el depósito requerido por el REP; o (5) falta de pago por parte del fiador por la cantidad garantizada cuando el REP tenga un acuerdo por escrito y firmado por el fiador, el cual permite la desconexión de su servicio. Antes de desconectar su servicio, su REP deberá proveerle a usted con un aviso de desconexión por escrito. Este aviso debe serle enviado por separado (o entregado personalmente) no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su cuenta. La fecha de desconexión deberá ser 10 días de la fecha en que el aviso fue emitido y la fecha no puede ser durante algún día festivo o en fin de semana (o el día anterior) a no ser que el personal del REP esté disponible para aceptar pagos y el servicio pueda ser reconectado. Por favor contacte a Southwest inmediatamente si usted siente que su servicio está siendo (o ha sido) perjudicialmente desconectado.

Restauración de Servicio: Si su servicio ha sido desconectado por su REP por falta de pago, su REP o el POLR, una vez habiéndose corregido satisfactoriamente las razones de desconexión, notificará a su TDSP para reconectar su servicio. Si su servicio fuera desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que usted le demuestre a su REP o al POLR que usted ha corregido la situación peligrosa.

Lectura del Medidor: Si usted prefiere leer su propio medidor, por favor póngase en contacto con el TDSP en su área para instrucciones sobre como leer su medidor.

Problemas y Pruebas del Medidor: Si usted siente que su medidor no funciona correctamente usted puede ponerse en contacto con Southwest para solicitar una prueba del medidor. Usted tiene el derecho de solicitarle una prueba de medidor una vez cada cuatro años gratis. Si usted solicita que su medidor sea probado más de una vez cada cuatro años, y se ha determinado que el medidor funciona correctamente, entonces se le puede cobrar un cargo por la prueba(s) adicional(es) del medidor en conformidad con los cargos del TDSP.

Protecciones de Servicio: Southwest no desconectará su servicio eléctrico debido a (1) la delincuencia de pago por un inquilino anterior, (2) falta de pago de cargos no relacionados con el servicio eléctrico regulado por la PUC, incluyendo servicios energéticos competitivos, mercancía, o servicios opcionales, (3) falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que estos cargos hayan sido incluidos en la facturación de la cuenta al iniciar el servicio, (4) falta de pago de una sub facturación, con excepción por el robo de servicio, de más de 6 meses, (5) falta de pago de un cargo disputado, a excepción de montos no disputados, hasta que una determinación en cuanto a la exactitud sea hecha, y se le haya notificado al cliente de esta determinación (6) falta de pago de sub facturación debido a la medición defectuosa, a no ser que hubiera corrupción intencional del medidor, o al no ser que los cargos de dicha sub facturación sean debidos en virtud de la Sección 25.126 de las Reglas del Cliente (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>) o (7) falta de pago de ciertas facturas estimadas con excepción de una facturación emitida bajo un plan aprobado de lectura del medidor, al no ser que la facturación esté basada en una lectura estimada del medidor por el TDSP.

Southwest no desconectará el servicio de un cliente por falta de pago durante una emergencia extrema meteorológica, o durante los días festivos o fines de semana, excepto cuando se solicite. Southwest no desconectará por falta de pago si usted ha informado el REP o al TDSP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión, que el cliente ha sido designado como "Cliente Residencial de Cuidado Crítico;" sin embargo, para obtener la exención de Cliente Residencial de Cuidado Crítico, usted debe establecer un plan de pago diferido con Southwest y

pedirle al médico encargado de la persona enferma que se ponga en contacto con Southwest y someter una declaración escrita confirmando que el cliente es Cliente Residencial de Cuidado Crítico. Esta exención de la desconexión debido a la enfermedad o la discapacidad estará en efecto durante 63 días y puede ser solicitada otra vez después de que los 63 días han expirado y el plan de pago diferido ha sido realizado. Solamente en la medida permitida por ley aplicable y sujeto a ciertos requisitos de aviso, Southwest desconectará a clientes que hayan sido designados como "Clientes Residenciales de Cuidado Crítico" o "Clientes Residenciales con Condiciones Crónicas Médicas".

Ningún REP abandonará a un cliente sin previo aviso en escrito, o cuando un proveedor de ayuda de energía expida el pago de una cuenta delinciente. La desconexión de servicio por el Proveedor Afiliado De Electricidad Al Menudeo, ("AREP", siglas en inglés) (Affiliated Retail Electric Provider) es sujeta a restricciones similares. Todas las cuentas son pagables y vencidas después de 16 días de haber sido enviadas a usted. Si no recibimos su pago durante los 16 días, le mandaremos un aviso para recordarle que necesitamos recibir su pago dentro de diez (10) días o desconectaremos su servicio. Si usted necesita ayuda para pagar su cuenta antes de la fecha de vencimiento de pago, o usted está enfermo e incapaz de pagar su cuenta, usted puede hacer un arreglo de pago alterno, establecer un plan de pago diferido, o posiblemente asegurar la asistencia de pago. Para más información, por favor póngase en contacto con Southwest.

Disponibilidad de POLR: Si su servicio de electricidad es terminado, usted puede obtener servicios de otro REP o POLR. Si su REP termina su servicio por cualquier otra razón que por falta de pago del servicio eléctrico, usted puede solicitar el servicio al POLR de su área de servicio. El POLR ofrece un paquete de servicio básico estándar al menudeo con un precio fijo, sin descuentos. La Información sobre el POLR y otros REP(s) puede ser obtenida de la PUCT o del POLR.

Anti-Reemplazo (Anti-Slamming): El reemplazo (*slamming*) es ilegal. El reemplazo ocurre cuando su REP es cambiado sin su autorización. Si usted cree que su proveedor de servicio de electricidad ha sido cambiado sin su autorización, usted puede hablar de este asunto con su REP o usted puede someter una queja con la PUCT en la dirección antes proporcionada. Si usted no desea recibir llamadas de telemarketing (telemarketing) de REP(s) usted puede ponerse en contacto con la PUCT para añadir su nombre a " la Lista de No-Llamadas referentes a Electricidad" al nivel estatal ("Electric No-Call List").

Pagos diferidos: Un plan de pago diferido está disponible a ciertos clientes que han sido sub facturados o aquellos incapaces de hacer el pago oportuno durante una emergencia extrema meteorológica o como de otra manera requerido según las Reglas de Cliente (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric>).

Facturación Nivelada: Las cuentas "niveladas" de Southwest están basadas en el promedio de uso de electricidad de acuerdo con sus cuentas mensuales del año anterior. Su cuenta entonces es reconciliada periódicamente basándose en su uso de electricidad actual. Para más información y matricularse en el sistema de facturación nivelada por favor póngase en contacto con Atención al Cliente.

Derechos de Privacidad: Southwest no entregará la información propietaria del cliente excepto cuando autorizado conforme a la ley. La PUCT ha autorizado la entrega de información propietaria del cliente a agencias policíacas, agencias para la asistencia de energía, agencias de colección y de reportaje de crédito, de servicios públicos (utilities), y a la PUCT.

Cargos No autorizados o "Atestamiento": Antes de que cualquier nuevo cargo sea incluido en su cuenta de electricidad, su REP debe informarle del producto o el servicio, de todos los cargos asociados, y de como aparecerán los cargos en su cuenta de electricidad, y debe obtener su consentimiento de aceptar el producto o el servicio. Su REP debe proveerle un número telefónico gratuito y la dirección que usted puede usar para resolver cualquier disputa de facturación o hacer preguntas sobre su cuenta. Si usted cree que su cuenta de electricidad incluye cargos no autorizados, usted puede ponerse en contacto con su REP para disputar tales cargos. Después de haber agotado todos los procedimientos de resolución de queja internos de su REP (como se describen mas adelante), usted puede someter una queja con la PUCT en caso de que usted permanezca insatisfecho. Su REP procurará no desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de cargos no autorizados ni someterá un informe de crédito desfavorable contra usted por los cargos disputados sin pagar, que de buena fe se alegan ser no autorizados, a no ser que la disputa en última instancia sea resuelta contra usted. Si se determina que los cargos no son autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su cuenta, y reembolsará o acreditará todo el dinero que usted pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de 45 días.

Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de 3 ciclos de facturación, el interés le será pagado en una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado/acreditado. Usted puede solicitar todos los récords de facturación en el control del REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de 15 días hábiles después de la fecha en que el cargo no autorizado es removido de su cuenta. Su REP no le facturará de nuevo por cargos que se determinaron como no autorizados.

Preguntas o Disputas de Facturación: Si usted cree que su cuenta es incorrecta, por la presente le informamos de procedimientos de resolución de disputas de Southwest, que se describen a continuación y en su Documento TOS. Primeramente deberá usted comunicarse con un representante de los servicios de Atención al Cliente de Southwest o enviar un correo electrónico a Atención al Cliente a servicioalcliente@southwestpl.com con su queja claramente detallada. Southwest investigará su queja y le notificará de los resultados dentro de 21 días. Si usted no está satisfecho con nuestro esfuerzo de resolver el problema, se le aconseja someter una queja con nuestra empresa y solicitar que un supervisor conduzca una revisión completa. Usted puede pedirle a Southwest que le provea por escrito con una respuesta a su solicitud de

una revisión por un supervisor dentro de diez (10) días de haber sometido su petición. Si todavía fallamos en resolver su disputa, le aconsejamos que usted entonces someta una queja con la PUCT: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division, P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326, Teléfono: (512) 936-7120 (o 888) 782-8477, TTY: (512) 936-7136, Fax: (512) 936-7003, Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us, Sitio web: www.puc.state.tx.us. Por favor lea su Documento TOS para procedimientos adicionales referentes a disputas.

Servicios Especiales: Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con discapacidades auditivas y programas para clientes con discapacidades físicas. Si usted tiene una discapacidad física o requiere la ayuda especial en cuanto a su cuenta de electricidad, por favor póngase en contacto con Southwest para preguntar sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

Cuidado Crítico de Cliente Residencial & Condición Crónica Médica de Cliente Residencial: Si usted o alguien que es residente permanente en su hogar ha sido diagnosticado por un médico por tener una enfermedad grave que requiere algún aparato eléctrico médico o calefacción o aire acondicionado eléctrico para prevenir trastornos graves en cuales peligre su vida por algún deterioro significativo o exacerbación de su condición médica o de la otra persona, tiene usted derecho de solicitar la designación como "Cliente Residencial de Condición Crónica". Su usted o alguien que es residente permanente en su hogar depende en un aparato médico que opera con uso de electricidad para sostener su vida, tiene usted derecho de solicitar la designación de "Cliente Residencial de Cuidado Crítico". Si alguna interrupción o suspensión de servicio eléctrico podría crear una condición peligrosa o que amenace la vida, usted o cualquier persona que reciba dicha designación(es) es elegible para ciertas protecciones contra la suspensión o desconexión de servicios eléctricos y puede calificar para la designación de "Cliente Residencial de Cuidado Crítico".

Cuando usted lo solicite, su REP le proveerá a usted la solicitud estándar para dicha designación. El Formulario de Determinación de Elegibilidad de Cuidado Crítico estandarizado lo debe usted llevar para que su médico lo complete y se debe devolver a su TDSP. La solicitud para la designación de cuidado crítico se evalúa para determinar su exactitud y se aprueba por el TDSP y se compara con la determinación proveída por el médico para comparar la consistencia con la solicitud y con las definiciones proveídas en la Sección 25.497(a) del las Reglas del Cliente (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.497/25.497.pdf>); sin embargo, el cliente puede apelar la determinación de elegibilidad al TDSP. Si no está satisfecho con los resultados de esta apelación, el cliente puede someter una queja con la PUCT.

De ser aprobado, la designación de Cliente Residencial de Condición Crónica tiene vigor por 90 días, o si la condición médica grave se diagnosticó o nuevamente se diagnostica por un médico que indique ser condición permanente de por vida, entonces se decide lo que sea más corto, ya sea un año o hasta que la persona con la condición médica ya no viva en el hogar, o de otra manera que sea efectivo por 90 días y la designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico es válida y efectiva por dos años. Su TDSP le enviará una solicitud para renovar antes de la expiración de su designación. La designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o de Cliente Residencial de Condición Crónica no garantiza el suministro sin interrupciones de electricidad ni releva al cliente de la obligación de pagarle al REP o al TDSP por los servicios proporcionados; sin embargo, se le pide al Cliente Residencial de Cuidado Crítico o al Cliente Residencial de Condición Crónica que necesite asistencia de pago de servicios a contactar inmediatamente a su REP o TDSP tocantes posibles opciones de pago diferido o de otra ayuda que puedan ofrecer el REP o el TDSP.

Suspensión del Depósito Requerido: Por favor avisenos si usted (i) tiene 65 años o más y usted no está actualmente en delincuencia en el pago de ninguna cuenta de servicio de electricidad, o (ii) ha sido determinado como víctima de violencia familiar [como definido en el Código de Familia de Texas (Texas Family Code) § 71.004, <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/FA/htm/FA.71.htm>] por un centro de violencia familiar [como definido en el Código de Recursos Humanos de Texas (Texas Human Resources Code) § 51.002, <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/HR/htm/HR.51.htm>], por el personal médico que lo está atendiendo, por personal policiaco, por la Oficina de un Fiscal de Distrito de Texas (Texas District Attorney), por la Oficina del Fiscal/Procurador General de Justicia (Attorney General), o por un cesionario de la Fundación de Acceso Equitativo de Justicia de Texas (Texas Equal Access to Justice Foundation) porque puede ser posible que usted obtenga servicio de electricidad de Southwest sin dar depósito.

Programas de Asistencia de Pago y Otras Disposiciones: Su REP tiene un programa de asistencia de pago de cuenta para el beneficio de clientes calificados residenciales. En su cuenta, su REP le ofrecerá una oportunidad de voluntariamente contribuir a este programa. Usted también puede solicitar y obtener la información adicional sobre si usted califica para cualquier plan de pago de su REP como pagos vía retiro electrónico automático de su banco, programas de asistencia en reducción de precio para personas de bajos ingresos (como LITE-UP Texas), moratorias de desconexión para enfermos, y de las exigencias de elegibilidad y procedimientos para aplicar a dichos planes.

Reportando Interrupciones: Para reportar interrupciones y/o líneas derribadas, por favor póngase en contacto rápidamente con su TDSP local. Para Centerpoint Energy: (800) 332-7143. Para Texas-New Mexico Power Company: (888) 866-7456. Para Oncor Electric Delivery Company: (888) 313-4747. Para AEP Texas North y Central Companies (WTU/CPL): (866) 223-8508. Para Sharyland Utilities, LP: (956) 668-9551.

Contacto: Usted puede comunicarse con Southwest por correo en 5773 Woodway Drive, Ste. 311, Houston, TX 77057 o gratuitamente por teléfono al 877-831-6407; 8:30a.m.- 5:30p.m. CST/TCE, L-V o en línea en www.southwestpl.com. Southwest Power & Light es un nombre comercial autorizado para el Texpo Power, LP, Certificado No 10126 de la PUCT.