



P.O. Box 1084
Tyler, TX. 75710-1084
903-592-8509 or 903-881-8000 www.crystalsystemstx.com

NOTICE TO CUSTOMER REGARDING EXTREME WEATHER EMERGENCY

Dear Customer:

The Public Utility Commission's rule in Title 16, Chapter 24 Texas Admin. Code § 24.173(d) prohibits water utilities such as Crystal Systems Texas, Inc. from imposing a late fee or from disconnecting your retail water service for nonpayment of bills that are due during an extreme weather emergency until after the emergency is over.

An extreme weather event is defined as a period beginning when the previous day's highest temperature in your area did not exceed 28 degrees Fahrenheit, and the temperature is predicted to remain at or below that level for the next 24 hours according to the nearest National Weather Service reports for your area. For purposes of these requirements, an extreme weather emergency is over on the second business day the temperature exceeds 28 degrees Fahrenheit.

Crystal Systems Texas, Inc. is required to offer a payment schedule to an affected customer that requests a payment schedule. If you are a customer of Crystal Systems Texas, Inc. and are affected by an extreme weather emergency, you may request a payment schedule from Crystal Systems Texas, Inc. for unpaid bills that are due during the extreme weather emergency. A customer must request a payment schedule prior to a disconnection taking place and within 30 days of the end of the Extreme Weather Emergency. The Payment Schedule can be requested in person or by telephone and must be reduced to writing and provided to the affected customer in English and Spanish if requested. The payment schedule must identify the total amount due, the number of installments along with the amount due and the deadline for each installment and may include a finance charge not to exceed annual rate of 10 percent.

For affected customers that request a payment schedule, Crystal Systems Texas, Inc. is prohibited from disconnecting service for nonpayment of bills that are due during an extreme weather emergency. However, once a payment schedule is offered to the affected customer, disconnections may resume if (1) the affected customer declines to accept the payment schedule in a timely manner, or (2) if the affected customer has violated the terms of the payment schedule.

If you have a bill from Crystal Systems Texas, Inc. due during an extreme weather emergency, then you are an affected customer, and you qualify to request a payment schedule from Crystal Systems Texas, Inc. for your bill. Please contact our office at: 903-592-8509, P. O. Box 1084, Tyler, TX 75710 or cust.svr@crystalsystemstx.com.

Thank You,

Crystal Systems Texas, Inc.



P.O. Box 1084
Tyler, TX. 75710-1084
903-592-8509 or 903-881-8000 www.crystalsystemstx.com

AVISO AL CLIENTE CON RESPECTO A UNA EMERGENCIA CLIMÁTICA EXTREMA

Estimado cliente:

La Comisión de Servicios Públicos de Texas en su título 16, capítulo 24 Texas Admin. Code § 24.173(d) prohíbe empresas de agua como Crystal Systems Texas, Inc. de imponer un cargo por pago atrasado o desconectar su servicio de agua por falta de pago de facturas que vencen durante una emergencia climática extrema hasta después del término de la emergencia.

Un evento climático extremo se define como un período que comienza cuando la temperatura más alta del día anterior en su área no superó los 28 grados Fahrenheit, y se pronostica que la temperatura permanecerá en o por debajo de ese nivel durante las próximas 24 horas de acuerdo con los informes del Servicio Meteorológico Nacional más cercanos de su área. Para los propósitos de estos requisitos, una emergencia climática extrema termina el segundo día en cual la temperatura excede los 28 grados Fahrenheit.

Crystal Systems Texas, Inc. esta obligada un calendario de pagos a un cliente afectado que solicite un calendario de pagos. Si es cliente de Crystal Systems Texas, Inc. y se ve afectado por una emergencia climática extrema, puede solicitar un cronograma de pago a Crystal Systems Texas, Inc. para las facturas impagas que vencen durante la emergencia climática extrema. Un cliente debe solicitar un cronograma de pago antes de que se produzca una desconexión y dentro de los 30 días posteriores al final de la emergencia por clima extremo. El Cronograma de Pago se puede solicitar en persona o por teléfono y debe reducirse a escrito y proporcionarse al cliente afectado en inglés y español si así lo solicita. El cronograma de pagos debe identificar el monto total adeudado, el número de cuotas junto con la cantidad adeudada y la fecha límite para cada cuota y puede incluir un cargo financiero que no exceda la tasa anual del 10 por ciento.

Para los clientes afectados que solicitan un cronograma de pagos, Crystal Systems Texas, Inc. tiene prohibido desconectar el servicio por falta de pago de facturas vencidas durante una emergencia climática extrema. Sin embargo, una vez que se ofrece un plan de pagos al cliente afectado, las desconexiones pueden reanudarse si (1) el cliente afectado se niega a aceptar el plan de pagos de manera oportuna, o (2) si el cliente afectado ha violado los términos del plan de pagos.

Si tiene una factura de Crystal Systems Texas, Inc. que vence durante una emergencia climática extrema, entonces usted es un cliente afectado y califica para solicitar un plan de pagos Crystal Systems Texas, Inc. para su factura. Por favor, póngase en contacto con nuestra oficina en: 903-592-8509, Apartado Postal 1084, Tyler, Texas 75710 o cust.svr@crystalsystemstx.com.

Gracias,

Crystal Systems Texas, Inc.