

POR FAVOR LEE
EL PRESENTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE
TUS DERECHOS COMO CLIENTE

Please refer to the beginning of this document to read this information in English.

Este documento resume tus derechos como cliente y se basa en las reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas reglas se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REP) y al proveedor de último recurso (POLR), a menos que se indique lo contrario. Puedes ver el conjunto completo de reglas eléctricas de la PUCT en www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx. Para tu comodidad, la información de contacto se encuentra al final de este documento.

Obtención y cancelación del servicio

Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming": Un REP debe obtener tu autorización verificable antes de cambiar tu servicio eléctrico. Si crees que tu servicio eléctrico ha sido cambiado sin tu autorización, debes comunicarte con tu REP elegido y solicitar asistencia. Los REP afectados, el Proveedor de servicios de transmisión y distribución ("TDSP") y el agente de registro trabajarán juntos para devolverte a tu REP elegido de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUC.

Problemas de facturación

Cargos no autorizados o "Cramming": Antes de incluir cualquier nuevo cargo en tu factura de electricidad, tu REP debe informarte del producto o el servicio, todas las cargas asociadas a él, y cómo estas cargas serán facturadas antes de que aparezcan en tu factura eléctrica y deben obtener tu consentimiento para el producto o el servicio antes de cobrarlo en la factura. Si crees que tu cuenta incluye cargas no autorizadas, puedes contactar a su REP para disputar tales cargas y puedes dirigir una queja con el PUCT. Su REP no buscará terminar ni desconectar tu servicio eléctrico por la falta de pago de una carga no autorizada ni dirigir un informe desfavorable de crédito en tu contra por una disputa de cargas impagadas que son alegadas por no estar autorizadas, a menos que la disputa sea resuelta en tu contra. Si las cargas son declaradas como no autorizadas, tu REP dejará de efectuar cargas por ese servicio o producto no autorizados, quitará la carga no autorizada de tu cuenta, y reembolsará o acreditará todo el dinero que hayas pagado por cualquier carga no autorizada, dentro de 45 días siguientes a ser declarada como tal. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de tres ciclos de facturación, se te pagará a una tasa de interés anual según la tasa establecida por el PUCT sobre la cantidad de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o acreditado.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago: Si no puedes pagar tu factura, por favor llama a tu REP inmediatamente.

Tu REP puede ofrecerte un arreglo de pago a corto plazo que te permite pagar tu factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de que tu próxima factura se venza. Además, puedes calificar para un plan de pago diferido. (Un plan diferido del pago permite a un cliente pagar una cuenta anterior en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la próxima cuenta).

Todos los REP deben ofrecer planes de pago diferido a los clientes que han sido facturados por debajo de la cantidad de \$50.00 o más con excepciones limitadas, a petición de las facturas que se vencen durante una emergencia climática extrema, y, según lo indicado por el PUCT, durante un estado de desastre declarado por el gobernador a los clientes en el área cubierta por la declaración. Además, se ofrecerán planes de pago diferido a ciertos clientes residenciales para las facturas que venzan durante los meses de julio, agosto y septiembre y, si se aplican ciertas condiciones, en enero y febrero.

Un plan de pago diferido puede incluir una multa del cinco por ciento por retraso en el pago. Si no cumples con los términos del acuerdo de pago o plan de pago diferido, un REP puede solicitar la desconexión del servicio. Para obtener más información sobre estos programas, consulta sus Términos de servicio o ponte en contacto con tu REP para obtener más información. Su REP puede aplicar una retención de cambio mientras su cuenta esté en un plan de pago diferido. Una retención de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que pague el monto vencido. Mientras se aplique la retención de cambio, si su servicio es desconectado por falta de pago, deberá pagar a su REP para que se restablezca su electricidad.

Asistencia Financiera y Energética Si te contactas con nosotros e indicas que no puedes pagar tu factura, te informaremos de todas las opciones de pagos aplicables y programas de asistencia de pago que son ofrecidos o están disponibles en tu REP. Un cliente eléctrico que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) o cuyos ingresos familiares no son más del 150% de las pautas federales de pobreza, puede calificar por del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA) para ayuda. Puede comunicarse con TDHCA enviando su pregunta por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, llamando al 1-800-525-0657, enviando un fax al 1-800-733-5120, o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941.

Los REP también deben ofrecer planes de pago de nivel o promedio al cliente que actualmente no estén morosos en el pago. También puedes ponerte en contacto con tu REP para obtener más información.

Prueba del medidor: El medidor ubicado en tus instalaciones se puede probar una vez cada cuatro años sin costo alguno para ti. Tu REP puede hacer la solicitud de una prueba de medidor en tu nombre. Si el medidor se ha probado más de una vez en un período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, entonces se te puede cobrar una tarifa por las pruebas de medidores adicionales a la tarifa aprobada para tu TDSP. El TDSP te informará de los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realizó prueba y, si corresponde, la fecha de eliminación del medidor.

Problemas de desconexión

Desconexión de servicio: Tu REP puede autorizar la desconexión del servicio eléctrico por cualquiera de estas razones: (1) no pagar una factura adeudada a su REP o no hacer un arreglo de pago diferido para la fecha de desconexión, (2) incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con tu REP, (3) el uso del servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar, y / o (4) el incumplimiento de un depósito requerido por tu REP. Antes de desconectar tu servicio por estos motivos, el REP debe proporcionarte un Aviso de desconexión. Este aviso se enviará por correo por separado (o entregado a mano) no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de tu factura. La fecha de desconexión será de 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un día festivo o fin de semana o el día anterior a menos que el personal de la REP esté disponible para recibir pagos y el servicio pueda ser reconectado.

Además, la PUCT han dispuesto que, en determinadas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras), una REP puede autorizar a su TDSP a desconectar tu servicio eléctrico sin previo aviso.

Tu servicio no podrá ser desconectado por alguno de los siguientes motivos:

- Falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior de la propiedad si ese ocupante no es del mismo hogar.
- Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico.

- Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio.
- Falta de pago de los cargos subfacturados que ocurrieron durante más de seis meses (excepto el robo del servicio).
- No pagar los cargos en disputa hasta que tu REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y hayas sido notificado de esta determinación.
- Falta de pago de los cargos derivados de una facturación insuficiente debido a una medición defectuosa (a menos que se haya manipulado el medidor).
- Falta de pago de una factura estimada a menos que la factura estimada sea parte de un programa de lectura de medidores previamente aprobada o en el caso de que la empresa de distribución local no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control.
- Si recibes una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía enviará un pago suficiente a tu cuenta.
- Por falta de pago durante una emergencia climática extrema y, si lo solicitas, tu REP debe ofrecerte un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia; o
- Por falta de pago si informas al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que tú u otro residente en las instalaciones es un Cliente residencial de cuidados críticos. Sin embargo, para obtener esta exención, debes firmar un plan de pago diferido con el REP y hacer que el médico tratante del Cliente residencial de cuidados críticos se comuniquen con el REP y presente una declaración escrita que acredite la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida. Esta exención de desconexión tendrá una vigencia de 63 días y podrá solicitarse nuevamente después de que hayan expirado los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido.

Sin embargo, si tienes una designación de Cliente Residencial de Condición Crónica, tú y cualquier otro contacto secundario que aparezca en el formulario de solicitud aprobado por PUCT recibirán una notificación por escrito de la intención del REP de desconectar el servicio a más tardar 21 días antes de la fecha en que se desconectará ese servicio.

Cliente residencial de cuidados críticos o condición crónica: Tienes derecho a solicitar la designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico si tienes una persona que reside permanentemente en tus instalaciones y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. Si tienes una persona que reside permanentemente en tus instalaciones que ha sido diagnosticada por un médico que tiene una condición médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción eléctrica o enfriamiento para evitar el deterioro de una función vital a través de un deterioro significativo o agravamiento de la condición, puedes solicitar la designación como un Cliente Residencial de Condición Crónica. Para ser considerado para tal designación, el formulario aprobado por la PUCT debe ser presentado por fax u otros medios electrónicos al TDSP por un médico. Puede descargar la solicitud visitando <https://ftp.puc.texas.gov/public/puct-info/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>. Puede obtener información adicional contactando al TDU durante horas comerciales normales.

TDU:	Phone:	Fax:	Email Address:
CenterPoint	713-945-6353	713-945-6357	criticalcare-res@centerpointenergy.com
Oncor	888-313-6862	800-666-3406	contactcenter@oncor.com
TNMP	800-738-5579	469-484-8623	criticalcare@tnmp.com
AEP Texas	877-547-5513	361-880-6027	billing-dereg_texas@aep.com
Lubbock Power & Light	806-775-2524	806-775-3722	LPLCustomerCare@mylubbock.us

El TDSP te notificará el estado final de tu designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica y te notificará cuándo expirará dicha designación y si recibirás un aviso de renovación. El TDSP también nos notificará sobre tu estado.

Procedimiento de TDU sobre el relevo de carga involuntario: Puede ver el procedimiento sobre el relevo de carga de cada TDU iniciado por el Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) visitando los enlaces a continuación:

CenterPoint	https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf
Oncor	https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf
TNMP	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf
AEP Texas	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
Lubbock Power & Light	https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-insert-final.pdf

Restauración de servicio: Si tu servicio ha sido desconectado por el REP por falta de pago, el REP notificará, tras una corrección satisfactoria de los motivos de la desconexión, a tu TDSP para volver a conectar tu servicio. El REP continuará sirviéndote bajo los Términos de Servicio vigentes antes de la emisión del Aviso de Desconexión. Si tu servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, tu servicio se volverá a conectar una vez que notifique a su REP que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

Disputas con tu proveedor

Resolución de quejas: Comunícate con tu REP si tienes comentarios, preguntas o quejas específicas. Al recibir una queja, tu REP debe investigar y notificarte los resultados dentro de los siguientes 21 días. Si no estás satisfecho con los resultados de la investigación, puedes solicitar una revisión de supervisión. Tu REP debe informarte sobre los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a tu solicitud. Si no estás satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puedes presentar una queja ante la PUCT y la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Para una queja que involucre una factura en disputa, tu REP no puede iniciar actividades de cobranza, actividades de terminación o desconexión o reportar la morosidad a una agencia de informes crediticios con respecto a la parte disputada de la factura. Sin embargo, después del aviso correspondiente, tu REP puede enviar un aviso de desconexión por falta de pago de cualquier parte no disputada de la factura.

Informar interrupciones: Tu REP es responsable de proporcionarte el número de teléfono que puedes utilizar para informar interrupciones u otras emergencias. Para tu referencia, esta información de contacto también se proporciona al final de este documento.

Otras protecciones

Lista de No Llamar: A partir del 1 de enero de 2002, los clientes que no quieran recibir llamadas de telemarketing pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a la "Lista de No Llamar" de todo el estado. Puedes registrarte en la "Lista de No Llamar" de tres maneras: en línea en www.texasnocall.com, llame gratis al 1-888-309-0600, o escribe a Texas No Call, 711 Atlantic Ave. 6th Floor, Boston, MA 02111. Es posible que debas pagar un cargo que no excederá de \$ 5.00 para registrar un número de teléfono, y el número permanecerá en la lista durante tres años. Una vez que te registres para tu inclusión en la "Lista de No Llamar", puedes esperar dejar de recibir llamadas de telemarketing sobre bienes de consumo y otros servicios.

Disponibilidad de idiomas: Puedes solicitar recibir información de tu REP en español o en cualquier otro idioma que se le solicite. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, Tus Derechos como Cliente, facturas y avisos de facturas, avisos de terminación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente.

Derechos de privacidad: Todos los REP tienen prohibido divulgar o vender cualquier información confidencial del cliente, incluyendo: tu nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones de contratos individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de tu información en determinadas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación de tu información a la PUCT, un agente de tu REP, agencias de informes crediticios, agencias de aplicación de la ley o tu TDSP. Tu información se compartirá con otros REP minoristas, agregadores o terceros solo con tu consentimiento.

Servicios Especiales

Tu REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tienes una discapacidad física o necesitas asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, comunícate con tu REP para solicitar información sobre el proceso para calificar para cualquiera de estos servicios especiales.

Contactos

Dirección
postal del REP

Energy Texas - 24 Greenway Plaza Dr., Suite 610, Houston, TX 77046

REP servicio al
cliente

Energy Texas - Directo: 346-440-0930

Chat: Lun - Vie: 8am a 8pm |

Sáb - Dom: 9am a 3pm (Central)

Teléfono: Lun - Vie: 8am a 8pm |

Sáb: 9am a 3pm (Central)

Número gratuito las 24 horas:

1-888-830-0871

Discapacidad auditiva y del habla: gratuito:

1-888-830-0871 , opción 9

Sitio web: www.energytexas.com

Dirección de correo electrónico:

support@energytexas.com

Reportar
interrupciones
& TDSP servicio
al cliente

Comuníquese CenterPoint Energy: Directo: 713-207-2222; Número gratuito: 1-800-332-7143

Comuníquese con ONCOR Electric Delivery: 1-888-313-4747

Comuníquese con Texas-New Mexico Power: 1-888-866-7456

Comuníquese con AEP Texas Central Company o AEP Texas North Company: 1-866-223-8508

Dirección postal de la
Comisión de Servicios
Públicos de Texas

División de Protección al Consumidor

PO Box 13326

Austin, TX 78711-3326

Servicio de Atención al
Cliente de la Comisión
de Servicios Públicos
de Texas

Directo: 512-936-7120

Número gratuito: 1-888-782-8477

Fax: 512-936-7003

Discapacidad auditiva y del habla:

Relay Texas TTY number: 1-800-RELAYTX
(735-2989)



PLEASE READ
THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION REGARDING
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

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

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). These rules apply to all retail electric providers (REPs), and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted. You may view the PUCT's complete set of electric rules at

<https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/>

For your convenience, contact information is located at the end of this document.

Obtaining and Canceling Service

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 contact your chosen REP and request assistance. The affected REPS, Transmission and Distribution Service Provider (TDSP), and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUC.

Billing Issues

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, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP will not seek to terminate or disconnect your electric service for non-payment of an unauthorized charge or 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, 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 three 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 or credited.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements: If you cannot pay your bill, please call your REP immediately.

Your REP may offer you a short-term payment arrangement 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 a customer to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of the next bill.) All REPs must offer deferred payment plans to customers who have been under-billed in the amount of \$50.00 or more with limited exceptions, upon requests for bills that are due during an extreme weather emergency, and, as directed by the PUCT, during a state of disaster declared by the governor to customers in the area covered by the declaration. Additionally, deferred payment plans shall be offered to certain residential customers for bills that become due during July, August, and September and if certain conditions apply, January and February.

A deferred payment plan may include a five percent penalty for late payment. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment, a REP may pursue disconnection of service. For details on these programs, please see your Terms of Service or contact your REP for further information. Your REP may apply a switch-hold while your account is on a deferred payment plan. A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay this past due amount. The switch-hold will be removed after your final payment on this past due amount is processed. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying, you will need to pay your REP to get your electricity turned back on.

Financial and Energy Assistance: If you contact us and indicate that you are unable to pay your bill, we will inform you of all applicable payments options and payment assistance programs that are offered by or available from your REP. An electric customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) or whose household income is not more than 150% of the federal poverty guidelines, you may qualify from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA). You may contact TDHCA by emailing your question to info@tdhca.state.tx.us, calling 1-800-525-0657, faxing 1-800-733-5120, or writing to TDHCA , P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941.

REPs must also offer level or average payment plans to customers that are not currently delinquent in payment. You may also contact your REP for more information.

Meter Testing: The meter located at your premise can be tested once every four years at no cost to you. Your REP can make the request for a meter test on your behalf. If the meter has been tested more than once in a four year period, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your Transmission and Distribution Service Provider (TDSP). The TDSP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

Disconnection Issues

Disconnection of Service: Your REP may be allowed to disconnect your electric service for any of these reasons: (i) failure to pay a bill owed to your REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection, (ii) failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with you REP, (iii) using service in a manner than interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, and/or (iv) failure to pay a deposit required by your REP. Prior to disconnecting your service for these reasons, the REP must provide you a Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand delivered) on earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless their personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Additionally, the PUCT has provided that, under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations), a REP may authorize your TDSP to disconnect your electric service without prior notice to you.

Your service cannot be disconnected for any of the following reasons:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay under-billed charges that occurred for more than six months (except for theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUCT determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay charges arising for an under-billing due to faulty metering (unless the meter was tampered with);
- failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event the local distribution company is unable to read the meter due to circumstances beyond its control;
- if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account;

- for non-payment during an extreme weather emergency and upon request must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- for non-payment if you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises is a Critical Care Residential Customer. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with the REP and have the Critical Care Residential Customer's attending physician contact the REP and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection 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.

If, however, you have a Chronic Condition Residential Customer designation, you and any secondary contact listed on the PUCT-approved application form will receive written notice of the REP's intent to disconnection service no later than 21 days prior to the date that service will be disconnected.

Critical Care or Chronic Condition Residential Customer: you have a right to apply for Critical Care Residential Customer designation if you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as being dependent upon on electric-powered medical device to sustain life. If you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires on 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 condition, you may apply for designation as a Chronic Care Residential Customer. To be considered for such designation, the PUCT-approved form must be submitted by facsimile or other electronic means to the TDSP by a physician. You can download the application by visiting <https://ftp.puc.texas.gov/public/puct-info/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>. Additional information can be obtained by contacting the TDU during normal business hours:

TDU:	Phone:	Fax:	Email Address:
CenterPoint	713-945-6353	713-945-6357	criticalcare-res@centerpointenergy.com
Oncor	888-313-6862	800-666-3406	contactcenter@oncor.com
TNMP	800-738-5579	469-484-8623	criticalcare@tnmp.com
AEP Texas	877-547-5513	361-880-6027	billing-dereg_texas@aep.com
Lubbock Power & Light	806-775-2524	806-775-3722	LPLCustomerCare@mylubbock.us

The TDSP will notify you of the final status of your designation as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer and will notify you when such designation will expire and whether you will receive a renewal notice. The TDSP will also notify us about your status.

TDU Procedure for Implementing Involuntary Load Shedding

You may view each TDU's procedure for implementing involuntary load shedding initiated by the Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) by visiting the links below:

CenterPoint	https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf
Oncor	https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf
TNMP	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf
AEP Texas	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
Lubbock Power & Light	https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-insert-final.pdf

Restoration of Service: If your service has been disconnected by the REP for non-payment, the REP will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDSP to reconnect your service. The REP will continue to serve you under the Terms of Service in effect prior to issuance of the Disconnection Notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify your REP that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

Disputes With Your Provider

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT and the Office of Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities, termination or disconnection activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may send a disconnection notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Reporting Outages: Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies to your TDSP. For your reference, this contact information is also provided at the end of this document.

Other Protections

Do Not Call List: Beginning January 1, 2022, customers who do not want to receive telemarketing calls may add their name, address, and telephone number to the statewide electric "Do Not Call List." You may register for the "Do Not Call List" in three ways: online at www.texasnocall.com, call toll-free 1-888-309-0600, or write Texas No Call, 711 Atlantic Ave. 6th Floor, Boston, MA 02111. You may be required to pay a charge not to exceed \$5.00 to register a telephone number, and the number will remain on the list for three years. Once you register for inclusion on the "Do Not Call List," you can expect to stop receiving telemarketing calls regarding consumer goods and other services.

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

Privacy Rights: All REPs are prohibited from disclosing or selling any confidential customer information, including: your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including a release of your information to the PUCT, an agent of your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your TDSP. Your information will be shared with other retail REPs, aggregators or third parties only with your consent.

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 your REP to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

Contacts

REP Mailing Address

Energy Texas – 24 Greenway Plaza, Dr., Ste 610, Houston, TX 77046

REP Customer Service

Energy Texas – Direct: 346-440-0930
Monday through Friday: 8:00 AM to 8:00 PM (Central Time)
Saturday and Sunday: 8:00 AM to 8:00 PM (Central Time)
Toll-free 24 hours: 8:00 AM to 8:00 PM (Central Time)

Hearing & Speech Impaired:
Toll-free: 1-888-830-0871, option 9
Website: www.energytexas.com
Email address: support@energytexas.com

Reporting Outages & TDSP Customer Service

CenterPoint Energy: Direct: 713-207-2222; Toll-free: 1-800-332-7143
ONCOR Electric Delivery: 1-888-313-4747
Texas-New Mexico Power: 1-888-866-7456
AEP Texas Central Company or AEP Texas North Company: 1-866-223-8508

Public Utility Commission of Texas Mailing Address

Consumer Protection Division
P.O. Box 13326
Austin, TX 78711-3326

Public Utility Commission of Texas Customer Service

Direct: 512-936-7120
Toll-free: 1-888-782-8477
Fax: 512-936-7003

Hearing & Speech Impaired:
Relay Texas TTY number: 1-800-RELAYTX (735-2989)