

Your Rights as a Customer

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 www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

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

Por favor refiérase a la página 6 de este documento para leer esta información en español.

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 effected REPs, Transmission and Distribution Utility ("TDU"), and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUCT.

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.

You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charge within 15 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.

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

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, how these charges will be billed, and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP will not seek to 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 and until 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

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 customer who have been under-billed in the amount of \$50.00 or more (with limited exception), upon request 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 plan, your REP may pursue disconnection of service. For details on these programs, please see your Energy Terms of Service or contact your REP for further information.

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 payment 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, may qualify for 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 either a level or average payment plan to customers that are not currently delinquent in payment. You may also contact your REP for more information.

You may be eligible for our bill payment assistance program. Please contact Base to learn more about benefiting from or donating to the program.

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 TDU. The TDU will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, how to read the meter and 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: (1) your failure to pay a bill owed to your REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection, (ii) your failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with your REP, (iii) your using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, and/or (iv) your 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) 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.

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

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

- Your failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- Your failure to pay any charge unrelated to electric service;
- Your failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- Your failure to pay under-billed charges that occurred for more than six months (except theft of service);
- Your 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;



DISPUTES WITH YOUR REP

- Your failure to pay charges arising from an under-billing due to faulty metering (unless the meter was tampered with);
- Your 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 REP receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account;
- for your non-payment during an extreme weather emergency; or
- for your 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 disconnect service no later than 21 days prior to the date that service will be disconnected.

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 TDU 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.

Complaint Resolution. Please contact your REP if you have any concerns, 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. For your reference, this contact information is also provided at the end of this document.

ERCOT Initiated Involuntary Load Shedding

The Electric Reliability Council of Texas ("ERCOT") is in charge of managing the flow of, and ensuring sufficient supply of, electric power to over 26 Million Texans. When electric supply is insufficient to meet customer demand, ERCOT begins initiating emergency protocols. ERCOT may instruct a TDU to implement controlled customer outages to reduce the demand for electricity as a last resort. This process is referred to as "involuntary load shedding," and can continue until the power emergency is resolved. During any such load shedding event, you may lose power at varying times. Involuntary Load Shedding events are not controlled by your REP. For more information on Involuntary Load Shedding, please see the following link for your TDU:



Oncor:

<https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf>

CenterPoint:

<https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CE-HE-Load-Shed-Document.pdf>

AEP:

<https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>

TNMP:

<https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-req-load-shedding.pdf>

Lubbock Power & Light:

<https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-insert-final.pdf>

OTHER PROTECTIONS

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 an 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 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 condition, you may apply for designation as a Chronic Condition Residential Customer. To be considered for such designation, the PUCT-approved form must be submitted by facsimile or other electronic means to your TDU by a physician. Additional information can be found on the TDUs' websites as follows:

Oncor:

<https://www.oncor.com/content/oncorwww/us/en/home/about-us/regulatory/chronic-condition-critical-care-critical-load.html>

[oad.html](#)

CenterPoint:

https://www.centerpointenergy.com/en-us/CustomerService/Pages/CNP_Forms/Critical-Care-Customer-Form.aspx

TNMP:

<https://www.tnmp.com/customers/critical-care-residential>

AEP Texas:

<http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/cform.pdf>

Lubbock Power & Light:

<https://www.cityoflubbockutilities.com/assets/uploads/docs/PUC-Residential-Application-for-Chronic-or-Critical-Care-Status-030424.pdf>

The TDU 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 TDU will also notify your REP about your status.

Do Not Call List. Beginning January 1, 2002, 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 Energy Terms of Service Agreement, Your Rights as a Customer, EFL, 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 TDU. A REP may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise.

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:

Base - 1606 Headway Cir, Ste 9333, Austin, TX 78754

REP Customer Support:

Base Toll-free Monday-Friday, 9:00am-6:00pm Central Time at: 1-866-479-POWR (7697)

support@basepowercompany.com

Website: www.basepowercompany.com

TDU Customer Service:

CenterPoint Energy: 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

Lubbock Power and Light: 1-806-775-2509

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)

Website: www.puc.texas.gov

E-mail Address: customer@puc.texas.gov



Sus Derechos Como Cliente

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de energía eléctrica minoristas (PEM) y al proveedor de último recurso (PDUR), a menos que se indique lo contrario. Puede consultar el conjunto completo de normas sobre electricidad de la PUCT en

www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

Para su comodidad, la información de contacto se encuentra al final de este documento

Please refer to page 1 of this document to read this information in English.

OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Cambio del proveedor de servicios no autorizado o “Slamming”. Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si considera que su servicio de energía eléctrica se cambió sin su autorización, debe comunicarse con el REP que elija y solicitar asistencia. El REP afectado, la Empresa de Transmisión y Distribución (“TDU”) y el agente de registro trabajarán juntos para devolverlo al REP que elija de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT.

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Los cargos no autorizados o “Cramming”. Antes de incluir cualquier cargo nuevo en su factura del suministro eléctrico, su REP debe brindarle información sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo se facturarán dichos cargos y obtener su consentimiento para el producto o servicio. Si considera que su factura incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para impugnar dichos cargos y puede presentar una queja ante la PUC. Su REP no intentará desconectar su servicio de energía eléctrica por falta de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe crediticio desfavorable en su contra por los cargos pendientes de pago en disputa que supuestamente no estén autorizados, a menos que la disputa se resuelva en última instancia en su contra. Si se determina que los cargos no

están autorizados, su REP dejará de cobrar por el servicio o producto no autorizado, retirará el cargo no autorizado de su factura y le reembolsará o abonará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días. Si no se devuelve o abona dentro de los 3 ciclos de facturación, se le debe pagar el interés correspondiente a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o abone.

Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relacionado con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que el cargo no autorizado se retire de su cuenta. Su REP no volverá a facturar ningún cargo que se haya determinado como no autorizado.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago. Si usted no puede pagar su factura, por favor llame a su REP de inmediato.

Su REP puede ofrecerle un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de su fecha de vencimiento, pero antes de su próxima factura. Además, usted puede calificar para un plan de pago diferido. (Un plan de pago diferido permite a un cliente pagar una factura pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura). Todos los REP deben ofrecer planes de pago diferido a los clientes que recibieron una factura por debajo del monto de \$50,00 o más (con excepción limitada), bajo solicitud para facturas que vencen durante una emergencia climática

extrema, y, según lo dispuesto por la PUCT, durante un estado de desastre declarado por el gobernador a los clientes en el área cubierta por dicha declaratoria. Además, los planes de pago diferido se ofrecerán a determinados clientes residenciales para las facturas que vencen en julio, agosto y septiembre, y si se cumplen ciertas condiciones, en enero y febrero.

Un plan de pago diferido puede incluir una pena del 5 % por retraso en el pago. Si no cumple con los términos del acuerdo de pago o del plan de pago diferido, su REP puede solicitar la desconexión del servicio. Si desea obtener detalles sobre estos programas, consulte sus Términos de Servicio de Energía o comuníquese con su REP para obtener más información.

Asistencia financiera y de energía. Si se comunica con nosotros e indica que no puede pagar su factura, le informaremos todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que se ofrecen o están disponibles por parte de su REP. Un cliente de electricidad que recibe cupones de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (TDHS) o cuyo ingreso familiar no es más del 150 % de las pautas federales de pobreza, puede calificar para el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Puede comunicarse con el TDHCA y enviar su pregunta por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, llamar al 1-800-525-0657, enviar un fax al 1-800-733-5120 o escribir al TDHCA, Apartado de correos 13941, Austin, TX 78711-3941.

Los REP también deben ofrecer un plan de pago por nivel o promedio a los clientes que no estén actualmente en situación de morosidad. Asimismo, puede comunicarse con su REP para obtener más información.

Es posible que pueda acogerse a nuestro programa de asistencia para el pago de facturas. Para obtener más información sobre cómo beneficiarse del programa o hacer una donación al mismo, comuníquese con Base.

Pruebas de los medidores. El medidor ubicado en sus instalaciones se puede probar una vez cada cuatro años sin costo alguno para usted. Su REP puede solicitar una prueba de medidor en su nombre. Si el medidor es

sometido a pruebas más de una vez en un período de cuatro años, y se determina que funciona correctamente, entonces se le puede cobrar una tarifa por las pruebas adicionales a la tarifa aprobada para su TDU. La TDU le informará sobre los resultados de la prueba, incluida la fecha de la misma, la persona que la realizará y, si corresponde, cómo leer el medidor y la fecha de retiro del medidor.

PROBLEMAS DE DESCONEXIÓN

Desconexión del servicio. Se puede permitir que su REP desconecte su servicio de energía eléctrica por cualquiera de estos motivos: (i) falta de pago por su parte de una cuenta que debe a su REP o para hacer un acuerdo de pago diferido por la fecha de desconexión, (ii) falta de cumplimiento por su parte de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago hecho con su REP, (iii) uso del servicio por su parte de una manera que interfiere con el servicio de otros o la operación de equipo no estándar, y/o (iv) falta de pago por su parte de un depósito requerido por su REP. Antes de desconectar su servicio por estas razones, el REP debe entregarle un Aviso de Desconexión. Este aviso se le enviará por correo por separado (o se le entregará en persona) no antes del primer día posterior a la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 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 del REP esté disponible para aceptar pagos y se pueda reconectar el servicio.

Además, la PUCT ha dispuesto que, en determinadas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras), un REP puede autorizar a su TDU a desconectar su servicio de energía eléctrica sin previo aviso.

Su servicio no puede ser desconectado por ninguna de las siguientes razones:

- Falta de pago del servicio de energía eléctrica por parte de un ocupante anterior de la instalación si dicho ocupante no es de la misma unidad familiar.



- Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio de energía eléctrica.
- Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio de energía eléctrica no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio.
- Falta de pago de los cargos facturados de manera insuficiente durante más de seis meses (excepto robo del servicio).
- Falta de pago de cualquier cargo en disputa hasta que su REP o la PUCT determine la exactitud de los cargos y a usted se le notifique dicha decisión.
- Falta de pago de los cargos derivados de una facturación insuficiente debido a una medición defectuosa (a menos que el medidor haya sido manipulado).
- Falta de pago de una factura estimada, a menos que forme parte de un programa preaprobado de lectura del contador o en caso de que la empresa de distribución local no pueda leer el contador por circunstancias ajenas a su voluntad.
- Si el REP recibe un aviso antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia energética va a realizar un pago suficiente en su cuenta.
- Falta de pago durante una emergencia climática extrema.
- Falta de pago si informa al REP, antes de la fecha de desconexión que se indica en el aviso, que usted u otro residente en las instalaciones es un Cliente Residencial de Cuidados Intensivos. Sin embargo, para obtener esta exención, usted debe participar en un plan de pago diferido con el REP y que el médico de cabecera del Cliente Residencial con Cuidados Críticos se comunique con el REP y presente una declaración escrita que certifique la necesidad del servicio de energía eléctrica para mantener la vida. Esta exención de desconexión estará vigente durante 63 días y podrá solicitarse de nuevo después de que hayan transcurrido los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido.

Sin embargo, si tiene una designación de Cliente Residencial con Enfermedad Crónica, usted y cualquier contacto secundario que figure en el formulario de solicitud aprobado por la PUCT recibirán un aviso por escrito de la intención del REP de desconectar el servicio

a más tardar 21 días antes de la fecha en que se desconectará el servicio.

Restablecimiento del servicio. Si el REP desconecta su servicio por falta de pago, éste, una vez corregidas satisfactoriamente las razones de la desconexión, notificará a su TDU para la reconexión de su servicio. El REP continuará prestándole el servicio bajo los Términos de Servicio vigentes antes de la emisión del Aviso de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, este será reconectado una vez que notifique a su REP que corrigió y resolvió satisfactoriamente la situación peligrosa.

DISPUTAS CON SU REP

Resolución de reclamos. Comuníquese con su REP si tiene alguna inquietud, pregunta o reclamo. Al recibir un reclamo, su REP debe investigarla y notificarle los resultados en un plazo de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión. Su REP debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión en un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o con la revisión de supervisión, puede presentar un reclamo ante la PUCT o la Oficina del Procurador General, División de Protección al Consumidor. En el caso de un reclamo relativa a una factura impugnada, su REP no podrá iniciar actividades de cobranza, rescisión o desconexión, ni informar la morosidad a una agencia de información crediticia con respecto a la parte impugnada de la factura. Sin embargo, después de un aviso apropiado, su REP puede enviar un aviso de desconexión por falta de pago de cualquier parte no impugnada de la factura.

Notificación de cortes. Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede usar para reportar cortes u otras emergencias. Para su referencia, esta información de contacto también se proporciona al final de este documento.

Corte involuntario iniciado por ERCOT

El Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (“ERCOT”) se encarga de administrar el flujo de energía eléctrica y garantizar el suministro suficiente a más de 26 millones de tejanos. Cuando el suministro eléctrico es insuficiente para satisfacer la demanda de los clientes, ERCOT comienza a activar protocolos de emergencia. ERCOT puede ordenar a una TDU que aplique cortes controlados a clientes para reducir la demanda de electricidad como último recurso. Este proceso se conoce como “desprendimiento involuntario de carga” y puede continuar hasta que se resuelva la emergencia eléctrica. Durante cualquier evento de desprendimiento de carga, usted puede perder energía en diferentes momentos. Los eventos de desprendimiento de carga involuntaria no los controla su REP. Para obtener más información sobre el desprendimiento de carga involuntaria, consulte el siguiente enlace para su TDU:

Oncor:

<https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf>

CenterPoint:

[https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf](https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf)

AEP:

<https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>

TNMP:

<https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-ep-load-shedding.pdf>

Lubbock Power & Light:

<https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-in-sept-final.pdf>

OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Cliente residencial con cuidados críticos o enfermedad crónica. Tiene derecho a solicitar la designación de Cliente Residencial con Cuidados Críticos

si tiene una persona que reside de forma permanente en sus instalaciones y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico accionado eléctricamente para mantener la vida. Si usted tiene una persona que reside de forma permanente en su vivienda, a la que un médico le diagnosticó una enfermedad grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el deterioro de una función vital importante debido a un empeoramiento o agravamiento significativo de la enfermedad, puede solicitar la designación como Cliente Residencial con Enfermedad Crónica. Para ser considerado para tal designación, un médico debe enviar el formulario aprobado por la PUCT por fax u otro medio electrónico a su TDU. Se puede encontrar información adicional en los sitios web de las TDU:

Oncor:

<https://www.oncor.com/content/oncorwww/us/en/home/about-us/regulatory/chronic-condition-critical-care-critical-load.html>

CenterPoint:

https://www.centerpointenergy.com/en-us/CustomerService/Pages/CNP_Forms/Critical-Care-Customer-Form.aspx

TNMP:

<https://www.tnmp.com/customers/critical-care-residential>

AEP Texas:

<http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/cform.pdf>

Lubbock Power & Light:

<https://www.cityoflubbockutilities.com/assets/uploads/docs/PUC-Residential-Application-for-Chronic-or-Critical-Care-Status-030424.pdf>

La TDU le notificará el estado final de su designación como Cliente Residencial con Cuidados Críticos o Enfermedad Crónica y le notificará cuándo caducará dicha designación y si recibirá un aviso de renovación. La TDU también notificará a su REP su estado.

Lista para evitar llamadas. A partir del 1 de enero de 2002, los clientes que no deseen recibir llamadas de



telemarketing podrán incluir su nombre, dirección y número de teléfono en la “Lista para evitar llamadas” de la compañía de suministro eléctrico de todo el estado. Puede inscribirse en la “Lista para evitar llamadas” de tres maneras: en línea en www.texasnocall.com, llamando gratis al 1-888-309-0600, o escribiendo a Texas No Call, 711 Atlantic Ave. 6th Floor, Boston, MA 02111. Es posible que tenga que pagar una tasa no superior a \$5,00 por registrar un número de teléfono; dicho número permanecerá en la lista durante tres años. Una vez inscrito en la “Lista para evitar llamadas”, puede prever que dejará de recibir llamadas de telemarketing sobre bienes de consumo y otros servicios.

Idiomas disponibles. Puede solicitar recibir información de su REP en español, o en cualquier idioma en el que se le haya solicitado. Esto incluye el Contrato de Términos de Servicio de Energía, Sus Derechos como Cliente, etiqueta de datos sobre electricidad (“EFL”), facturas y avisos de facturas, avisos de rescisión y desconexión, información sobre nuevos servicios de energía eléctrica, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia para clientes.

Derechos de privacidad. Se prohíbe a todos los REP divulgar o vender cualquier información confidencial de los clientes, incluidos: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, consumo histórico de electricidad, pautas de uso previstas, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación del servicio, términos y condiciones contractuales individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias exigidas por la ley, incluida la divulgación de su información a la PUCT, a un agente de su REP, a agencias de información crediticia, a organismos encargados de hacer cumplir la ley o a su TDU. Un REP también puede compartir esta información con un tercero con el fin de comercializar los productos o servicios de dicho tercero después de que se le proporcione la oportunidad de optar por la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del uso histórico anterior previa a la solicitud y a la autorización de un cliente actual o solicitante de una instalación.

Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con problemas de audición y programas para clientes con discapacidades físicas. Si tiene alguna discapacidad física o necesita asistencia especial en relación con su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para informarse sobre el proceso para obtener alguno de estos servicios especiales.

CONTACTOS

Dirección postal del REP:

Base - 1606 Headway Cir, Ste 9333, Austin, TX 78754

Asistencia al cliente del REP:

Llame gratis a Base de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., Hora Central, al: 1-866-479-POWR (7697)

support@basepowercompany.com

Sitio web: www.basepowercompany.com

Servicio de atención al cliente de TDU:

CenterPoint Energy: 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

Lubbock Power and Light: 1-806-775-2509

Dirección postal de la Comisión de Servicios Públicos de Texas:

Consumer Protection Division

P.O. Box 13326

Austin, TX 78711-3326

Servicio de atención al cliente de la Comisión de Servicios Públicos de Texas:

Línea directa: 512-936-7120

Llamada gratuita: 1-888-782-8477

Fax: 512-936-7003

Discapacidad auditiva y del habla:

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

Sitio web: www.puc.texas.gov

Dirección de correo electrónico: customer@puc.texas.gov

