

**PLEASE READ
THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION
REGARDING**

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

Por favor refiérase a la parte interior 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. All references herein to the PUCT Substantive Rules Applicable to Electric Service Providers, as amended (the “**PUCT Rules**”) may be accessed by you online at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/electric.aspx>. For your convenience, contact information is located at the end of this document.

1. OBTAINING SERVICE

a. **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, which is called “slamming,” you should contact your chosen REP and request assistance. You also may contact the REP you believe is unauthorized to service your account and request that the REP provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit that copy to you within five (5) business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may file a complaint with the PUCT at the address provided herein. If a complaint is filed with the PUCT, the REP must (i) respond within twenty-one (21) days of its receipt of the complaint, providing all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch, and any corrective actions taken to date and (ii) cease any collection activity related to the alleged unauthorized switch or move-in until the complaint has been resolved by the PUCT. If a REP is servicing your account without proper authorization, the affected REPs, applicable 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.

2. BILLING ISSUES

a. **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, as well as obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, which is called “cramming,” you may contact your REP to dispute such charges and file a complaint with the PUCT. Your REP cannot 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 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 forty-five (45) days. If charges are not refunded or credited within three (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 or credited. You may request all billing records under the REP’s control related to any unauthorized charge within fifteen (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.

b. **Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements**: Please call us if you anticipate having difficulty paying your bill by the due date. You may be eligible for payment assistance or a deferred payment plan. A deferred payment plan allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of the next bill. Deferred payment plans are also available for customers whose bills become due during an extreme weather emergency as declared by your TDSP; during a state of disaster declared by the governor in the area covered by the declaration, as directed by the PUCT; or to customers who were previously under-billed by \$50.00 or more. If the under-billing is \$50.00 or more, we will offer a deferred payment plan option for the same length of time as that of the under-billing. A deferred payment plan may not be offered to customers whose underpayment is due to theft of service.

If you are not currently on a deferred, we will make a deferred payment plan available, upon request, for a bill that becomes due in July, August, or September to a residential customer that meets the following requirements: 1) customers designated as Critical

Care Residential Customers or Chronic Condition Residential Customers; or 2) customers who have expressed an inability to pay unless they have been disconnected during the preceding 12 months, have submitted more than two payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available, or have received service from us for less than three months and demonstrate a lack of sufficient credit or a satisfactory payment history with their previous electric service provider. You may qualify for a plan that requires an initial payment no greater than 50% of the amount due and the remainder paid over at least five billing cycles.

Similarly, we will make a deferred payment plan available upon request for the same eligible customer classes for a bill that becomes due in January or February if, in the prior month, the TDSP notified the PUCT of an extreme weather emergency for the customer's county in the TDSP service area for at least five consecutive days during the month.

All customers should be advised that if they choose to enter into a deferred payment plan, a switch-hold may be placed on their account. A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay the past due amount owed to GoodCharlie. 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 GoodCharlie, you will need to pay us to get your electricity turned back on. If you do not abide by the terms of your Deferred Payment Plan, then we may have the right to disconnect your service as discussed in Section 4.

c. **Payment Assistance:** If you contact your REP and indicate your inability to pay, the REP must inform you of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from the REP. If you are a residential customer and receive food stamps, Medicaid, Temporary Assistance for Needy Families ("TANF") or Supplemental Security Income ("SSI") from the THHSC, or if your combined household income does not exceed one hundred twenty-five percent (125%) of federal poverty guidelines, you may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs ("TDHCA"). For more information, you may contact TDHCA by email at info@tdhca.state.tx.us, by phone at (800) 525-0657, or by mail at TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, Texas, 78711-3941.

3. METER TESTING

Please contact your REP for information about how to read your meter. You also have the right to request a meter test. Your REP may make this request to your TDU on your behalf. If a test is performed 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 provides test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

4. DISCONNECTION OF ELECTRIC SERVICE

a. **Disconnection of Service:** If you do not pay your electric bill by the due date, your REP may request that the TDU disconnect your electric service upon the expiration of a required ten (10) day notice period (21 days for critical care and chronic condition customers). The ten (10) day notice period begins once your REP issues to you a written Disconnection Notice. This notice must be mailed or emailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after your bill is due. The disconnection date must be ten (10) days or more 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, make payment arrangements and request the TDU to reconnect service.

In addition to disconnection of service due to your failure to pay a bill when due, your REP may be allowed to authorize disconnection for any of the following reasons:

- Failure to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the REP;
- Using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of non-standard equipment;
- Failure to pay a deposit required by the REP; or
- Failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

Under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations), theft of service, unauthorized service, or equipment tampering, the PUCT allows your REP to authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you.

Your REP may not authorize disconnection of your electric service by your TDU 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 (6) months (except 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 from an under-billing due to faulty metering (unless the meter was tampered with); or
- Failure to pay an estimated bill other than a bill rendered as part of a pre-approved meter-reading program (unless the bill is based on an estimated meter read by your TDU).

Additionally, your REP may not authorize disconnection of your electric service:

- If you are a residential customer delinquent on your payments, and your REP receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account, and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment;
- For non-payment during an extreme weather emergency, and with respect to residential customers, the REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- With respect to residential customers, for non-payment if you inform the REP, prior to the disconnection date stated on the Disconnection Notice, that you or another resident on the premises has a critical need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with the REP and have the ill-person'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 due to illness or disability shall be in effect for sixty-three (63) days (or a shorter period agreed upon by you or your doctor and the REP) and may be applied for again after the initial sixty-three (63) day period has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

b. **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 demonstrate to the TDU that you have corrected the dangerous situation.

c. **Involuntary Load Shedding:** The Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) manages the flow of electric power to more than 26 million Texas customers. ERCOT is responsible for ensuring that the supply of electricity is sufficient to meet customer demand (load) for electricity in most of the state. During a power emergency when electric supply cannot meet consumer demand for electricity and all other operational tools have been exhausted, the demand for electricity must be reduced to avoid uncontrolled blackouts. As a last resort, ERCOT will instruct electric utilities to implement controlled customer outages to reduce the customer demand for electricity on the ERCOT grid. This is referred to as load shed and will last until the power emergency is resolved by ERCOT. During these events, customers may lose power for varying periods of time until ERCOT is able to restore balance to the electric system. For more information, please visit the website below for the TDU applicable to your service area.

AEP Central:	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
AEP North:	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
CenterPoint:	https://www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Documents.pdf
Oncor:	https://www.ongor.com/content/dam/ongorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf
Texas New Mexico Power:	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf

5. DISPUTES WITH YOUR PROVIDER

a. **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 twenty-one (21) days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review (if available). Your REP must advise you of the results of the supervisory review within ten (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 PUCT complaint, you must include sufficient information to identify you and the REP about which the complaint is made and describe the issue specifically. The following information should be included in the complaint: (i) the account holder's name, billing and service addresses; (ii) the name of the REP or aggregator; (iii) the account number or electric service identifier (ESI ID); (iv) an explanation of the facts relevant to the complaint; (v) your requested resolution; and (vi) any documentation that supports the complaint, including copies of bills or Terms of Service documents. 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 disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

6. OTHER PROTECTIONS

a. **Do Not Call Lists:**

i. **Texas No-Call List:** If you are a residential customer, you may register your name, address, and telephone number for the state-sponsored "Texas No-Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls relating to consumer goods and services in general, including electric service. Once you register to be included on the "Texas No-Call List," you can expect to stop receiving telemarketing calls within sixty (60) days of the date your information is published on the list. If you continue to receive telemarketing calls after the sixtieth (60th) day, contact the PUCT via the contact information listed below.

You may register for the "Texas No-Call List" in three ways: (i) online at www.texasnocall.com; (ii) call toll-free (866) 896-6225; or (iii) write Texas No Call, 711 Atlantic Ave., 6th Floor, Boston, MA 02111. Online registration is free.

Your number will remain on the list for three (3) years from the date your number is first published, and lists are updated and published on a quarterly basis.

Even if you register for the "Texas No-Call List," you still may continue to receive calls from telemarketers (i) if they have an established business relationship with you; (ii) if you request contact with them; (iii) to collect a debt; (iv) on behalf of a nonprofit organization or charity if the call does not otherwise meet the definition of a "telephone solicitation" by attempting to make a sale or gather information that will lead to a sale; or (v) if the telemarketer is a state licensee (for example, insurance, real estate or insurance agent), and (a) the call is not made by an automated device; (b) the solicited transaction is not completed without a face-to-face transaction and payment; and (c) the customer has not previously told the licensee that they would not like to be called.

ii. **Electric No-Call List:** If you are a nonresidential customer, you may register your name, address, and telephone number for the state-sponsored "Electric No-Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls you receive relating to your choice of REP. Once you register to be included on the "Electric No-Call List," you can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of a REP within sixty (60) days of the date your information is published on the list. If you continue to receive telemarketing calls on behalf of REPs after the sixtieth (60th) day, contact the contact the PUCT via the contact information listed below.

You may register for the "Electric No-Call List" in three ways: (i) online at www.texasnocall.com; (ii) call toll-free (888) 309-0600; or (iii) write Texas No Call, 711 Atlantic Ave., 6th Floor, Boston, MA 02111. Your number will remain on the list for three (3) years from the date your number is first published, and lists are updated and published on a quarterly basis.

Even if you register for the "Electric No-Call List," you still may receive calls from telemarketers (i) if you contact the REP in response to general media advertising that complies with federal and state laws; (ii) if the REP has an established business relationship with you; (iii) if an established business relationship has ended, but the call is made before the later of (a) the date on which your telephone number is published in the "Electric No-Call List"; or (b) one (1) year after termination of the business relationship; or (iv) to collect a debt. To limit telemarketing calls to your residential telephone number, you may also consider

registering for the statewide “Texas No-Call List” intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services (as described above).

b. **Language Availability:** Your REP is required to provide the following documents to you in both English and Spanish: (i) this Your Rights as a Customer disclosure; (ii) the enrollment notification notice provided by the registration agent pursuant to PUCT Rule 25.474(l) (see <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/electric.aspx>); and (iii) disconnection notices. Additionally, your REP will provide the following information to you in English, Spanish, or any language in which the REP initially marketed its services, as designated by you: (i) the Terms of Service Agreement; (ii) the Electricity Facts Label; (iii) your bills and bill notices; (iv) access to customer service; and (v) information on new electric services, discount programs, and promotions.

c. **Privacy Rights:** Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes 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. Industrial and commercial customers may contact their REP or TDU and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

d. **Critical Care Residential Customer and Chronic Care Residential Customer Designation.** You have the right to apply for designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer pursuant to PUCT Subst. R. 25.497. If you are designated as a “Critical Care Residential Customer” Or “Chronic Condition Residential Customer” prior to the disconnection date stated on the notice, you will qualify for notification of interruptions or suspensions of service, and will be eligible for certain protections against disconnection of service as described in PUCT Subst. R. 25.483. If you qualify as a “Critical Care Residential Customer” you will have additional protections against suspension or disconnection of service as provided in Section 5.3.7.4(1)(D) and (E) of your TDSP’s tariff for retail delivery service. Designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer does not guarantee the uninterrupted supply of electricity.

To qualify as a Critical Care Residential Customer, you must be a residential customer who has a person permanently residing in your home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. This designation or re-designation is effective for a two-year period.

To qualify as a Chronic Condition Residential Customer, you must be a residential customer who has a person permanently residing in your home 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 person’s medical condition. If that serious medical condition is diagnosed or re-diagnosed by a physician as a life-long condition, the designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home. Otherwise, the designation or re-designation is effective for 90 days.

To qualify as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer, you must have your physician provide the completed Critical Care Residential Eligibility Determination Form to your TDSP. Your TDSP makes the final determination of whether or not you qualify to be a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer. Qualification by the TDSP does not relieve you from any obligation to pay us or the TDSP for your electric service. The form is available at <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>.

We cannot authorize a disconnection for nonpayment of a Critical Care Residential Customer when that customer establishes that disconnection of service at the premise will cause some person residing at the premise to become seriously ill or more seriously ill. However, to obtain this exemption, you must: 1) have the ill person’s attending physician (the term “physician” means any public health official, including medical doctors, doctors of osteopathy, nurse practitioners, registered nurses, and any other similar public health official) call or contact us by the stated date of disconnection; 2) have the ill person’s attending physician submit a written statement to us confirming that the customer is a Critical Care Residential Customer; and 3) enter into a deferred payment plan. This exemption is subject to approval by the TDSP. This exemption from disconnection shall be in effect for sixty-three (63) days from the issuance of the electric utility bill or a shorter period if GoodCharlie and the customer, secondary contact, or attending physician agree, and must be applied for each time the Critical Care Residential Customer seeks to avoid disconnection.

Critical Care or Chronic Condition qualification does not guarantee an uninterrupted power supply, and if electricity is a necessity, you may need to make other arrangements. Contact us to discuss eligibility or request a Critical Care eligibility form, or access the form directly at the PUCT's website at <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>. The PUCT rule related to Critical Care and Chronic Condition is PUCT Subst. R. 25.497.

- e. **Special Services.** GoodCharlie does not offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities.

7. REPORTING OUTAGES

Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. If you need to report a power outage, please call the applicable phone number for your TDU specified below. You also may call Good Charlie & Co., LLC 24 hours a day, 7 days a week at (800) 205-5230. Your TDU maintains responsibility for the reliability of electricity supply, as set forth in the TDU tariffs approved by the PUCT. The TDU also is responsible for distribution lines, meters and meter data, and the quality of power entering your Service Address.

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

8. CONTACT INFORMATION

REP INFORMATION		PUCT INFORMATION	
Mailing Address:	717 Texas Ave, Suite 1000 Houston, Texas 77002	Mailing Address:	Customer Protection Division P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326
Website:	www.goodcharlie.com	Website:	www.puc.texas.gov
Email:	care@goodcharlie.com	Email:	customer@puc.texas.gov
Telephone Number:	(800) 205-5230 Our customer service representatives are available toll-free Monday through Friday from 8:00 AM to 7:00 PM CST.	Telephone Number:	Direct: (512) 936-7120 Toll-Free: (888) 782-8477 TTY: (512) 936-7136 Relay Texas: (800) 735-2988 Fax: (512) 936-7003

**POR FAVOR LEE
ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE
CON RESPECTO A**

TUS DERECHOS COMO CLIENTE

Por favor, consulte la parte interior de este documento para leer esta información en español.

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 minoristas de electricidad (" REP ") y al proveedor de último recurso (" POLR ") a menos que se indique lo contrario. Puede acceder a todas las referencias en el presente documento a las Reglas sustantivas de la PUCT aplicables a los proveedores de servicios eléctricos, con sus enmiendas (las " Reglas de la PUCT ") en línea en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/eléctrico.aspx>. Para su comodidad, la información de contacto se encuentra al final de este documento.

1. OBTENER SERVICIO

a. **Cambio no autorizado de proveedor de servicio o "Slamming"**: un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio de electricidad ha sido cambiado sin su autorización, lo que se llama "cerrar de golpe", debe comunicarse con su REP elegido y solicitar asistencia. También puede comunicarse con el REP que cree que no está autorizado para atender su cuenta y solicitar que el REP le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarle esa copia dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, puede presentar una queja ante la PUCT en la dirección proporcionada en este documento. Si se presenta una queja ante la PUCT, el REP debe (i) responder dentro de los veintinueve (21) días posteriores a la recepción de la queja, proporcionando toda la documentación en la que se basó el REP relacionada con la autorización para cambiar, y cualquier acción correctiva tomadas hasta la fecha y (ii) cesar cualquier actividad de cobro relacionada con el presunto cambio o mudanza no autorizado hasta que la PUCT haya resuelto la queja. Si un REP está prestando servicios a su cuenta sin la debida autorización, los REP afectados, la empresa de servicios públicos de transmisión y distribución correspondiente (" TDU ") y el agente de registro trabajarán juntos para devolverlo a su REP elegido de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUCT.

2. PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

a. **Cargos no autorizados o "Cramming"**: antes de que se incluyan nuevos cargos en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo se facturarán estos cargos antes de que aparezcan en su factura de electricidad, así como como obtener su consentimiento para el producto o servicio. Si cree que su factura incluye cargos no autorizados, lo que se denomina "cramming", puede comunicarse con su REP para disputar dichos cargos y presentar una queja ante la PUCT. Su REP no puede tratar de desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado o presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos no pagados en disputa que supuestamente no están autorizados, a menos que la disputa finalmente se resuelva en su contra. Si se determina que los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los cuarenta y cinco (45) días. Si los cargos no se reembolsan o acreditan dentro de los tres (3) ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o acredite. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control del REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a facturar ningún cargo que se determine no autorizado.

b. **Planes de pago diferido y otros arreglos de pago**: Llámenos si prevé tener dificultades para pagar su factura antes de la fecha de vencimiento. Puede ser elegible para asistencia de pago o un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido le permite pagar una factura pendiente en cuotas que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Los planes de pago diferido también están disponibles para clientes cuyas facturas vencen durante una

emergencia climática extrema según lo declarado por su TDSP; durante un estado de desastre declarado por el gobernador en el área cubierta por la declaración, según lo indique la PUCT; oa clientes a quienes previamente se les facturó menos de \$50.00 o más. Si la subfacturación es de \$50.00 o más, ofreceremos una opción de plan de pago diferido por el mismo período de tiempo de la subfacturación. No se puede ofrecer un plan de pago diferido a clientes cuyo pago insuficiente se deba al robo del servicio.

Si actualmente no tiene un plan de pago diferido, haremos disponible un plan de pago diferido, previa solicitud, para una factura que vence en julio, agosto o septiembre a un cliente residencial que cumpla con los siguientes requisitos: 1) clientes designados como Clientes Residenciales de Cuidado Crítico o Clientes Residenciales de Condición Crónica; o 2) clientes que hayan expresado su incapacidad para pagar a menos que hayan sido desconectados durante los 12 meses anteriores, hayan realizado más de dos pagos durante los 12 meses anteriores y se haya determinado que no tenían fondos suficientes o hayan recibido nuestro servicio por menos de tres meses y demostrar la falta de crédito suficiente o un historial de pago satisfactorio con su proveedor de servicio eléctrico anterior. Puede elegir un plan que requiera un pago inicial no superior al 50 % del monto adeudado y el resto pagado durante al menos cinco ciclos de facturación.

De manera similar, haremos disponible un plan de pago diferido a pedido para las mismas clases de clientes elegibles para una factura que vence en enero o febrero si, en el mes anterior, el TDSP notificó a la PUCT de una emergencia climática extrema para el condado del cliente en el área de servicio del TDSP durante al menos cinco días consecutivos durante el mes.

Se debe informar a todos los clientes que si eligen entrar en un plan de pago diferido o un plan de pago promedio, se puede colocar una retención de cambio en su cuenta. Una suspensión de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que pague el monto vencido adeudado a GoodCharlie. La suspensión del cambio se eliminará después de que se procese el pago final de este monto vencido. Si bien se aplica una retención de interruptor, si lo desconectan por no pagar a GoodCharlie, deberá pagarnos para que se le restablezca la electricidad. Si no cumple con los términos de su Plan de pago diferido, es posible que tengamos derecho a desconectar su servicio como se explica en la Sección 4.

c. **Plan de pago nivelado o promedio:** los REP deben ofrecer planes de pago nivelado o promedio a los clientes que actualmente no están en mora con el pago al REP. Si no cumple con los términos del plan de pago de nivel o promedio, su REP puede desconectar su servicio como se describe en este documento. Para obtener detalles adicionales sobre estos programas, consulte sus Términos de servicio o comuníquese con su REP para obtener más información.

d. **Asistencia de pago:** si se comunica con su REP e indica que no puede pagar, el REP debe informarle sobre todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que ofrece o están disponibles en el REP. Si usted es un cliente residencial y recibe cupones de alimentos, Medicaid, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas ("TANF") o Seguridad de Ingreso Suplementario ("SSI") del THHSC, o si el ingreso combinado de su hogar no excede los ciento veinticinco por ciento (125%) de las pautas federales de pobreza, puede calificar para recibir asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas ("TDHCA"). Para obtener más información, puede comunicarse con TDHCA por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, por teléfono al (800) 525-0657 o por correo postal a TDHCA, PO Box 13941, Austin, Texas, 78711-3941.

3. PRUEBAS DE MEDIDORES

Comuníquese con su REP para obtener información sobre cómo leer su medidor. También tiene derecho a solicitar una prueba del medidor. Su REP puede hacer esta solicitud a su TDU en su nombre. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor a la tarifa aprobada para su TDU. La TDU proporciona los resultados de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, si corresponde, la fecha de retiro del medidor.

4. DESCONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO

a. **Desconexión del servicio:** si no paga su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento, su REP puede solicitar que la TDU desconecte su servicio eléctrico al vencimiento de un período de notificación requerido de diez (10)

días. El período de aviso de diez (10) días comienza una vez que su REP le envía un Aviso de desconexión por escrito. Este aviso debe enviarse por correo o correo electrónico por separado (o entregarse en mano) no antes del primer día posterior al vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser diez (10) días o más a partir de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un feriado o fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal del REP esté disponible para recibir pagos, hacer arreglos de pago y solicitar la TDU para reconectar el servicio.

Además de la desconexión del servicio debido a que no pagó una factura a su vencimiento, su REP puede autorizar la desconexión por cualquiera de las siguientes razones:

- No hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión;
- El incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido realizado con el REP;
- Usar el servicio de una manera que interfiere con el servicio de otros o las operaciones de equipos no estándar;
- Falta de pago de un depósito requerido por el REP; o
- Falta de pago del garante del monto garantizado cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras), robo de servicio, servicio no autorizado o alteración del equipo, la PUCT permite que su REP autorice a su TDU a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso.

Su REP no puede autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por parte de su TDU por cualquiera de las siguientes razones:

- 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 cargos subfacturados que ocurrieron durante más de seis (6) meses (excepto robo de servicio);
- No pagar los cargos en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y se le haya notificado esta determinación;
- Falta de pago de los cargos derivados de una facturación insuficiente debido a una medición defectuosa (a menos que el medidor haya sido manipulado); o
- Falta de pago de una factura estimada que no sea una factura presentada como parte de un programa de lectura de medidor preaprobado (a menos que la factura se base en una lectura de medidor estimada realizada por su TDU).

Además, su REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico:

- Si usted es un cliente residencial atrasado en sus pagos, y su REP recibe una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía enviará un pago suficiente a su cuenta, y usted pagó o hizo arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia energética;
- En caso de falta de pago durante una emergencia climática extrema, y con respecto a los clientes residenciales, el REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas vencidas durante la emergencia; o
- Con respecto a los clientes residenciales, por falta de pago si informa al REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el Aviso de desconexión, que usted u otro residente en las instalaciones tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe entrar en un plan de pago diferido con el REP y hacer que el médico tratante de la persona enferma se comuniquen con el REP y presente una declaración por escrito que acredite la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida. Esta exención de desconexión por enfermedad o incapacidad tendrá una vigencia de sesenta y tres (63) días (o un período menor que acuerden usted o su médico y el REP) y podrá solicitarse nuevamente luego

de los sesenta y tres (63) días iniciales. 63) el plazo de días ha vencido y se ha cumplido el plan de pago diferido.

b. **Restauración del Servicio** : Si su servicio ha sido desconectado por el REP por falta de pago, el REP, luego de corregir satisfactoriamente los motivos de la desconexión, notificará a su TDU para que vuelva a conectar su servicio. El REP continuará sirviéndole bajo los Términos de Servicio vigentes antes de la emisión del Aviso de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que demuestre a la TDU que ha corregido la situación peligrosa.

c. **Carga Involuntaria** : El Consejo de confiabilidad eléctrica de Texas (ERCOT) administra el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de clientes de Texas. ERCOT es responsable de garantizar que el suministro de electricidad sea suficiente para satisfacer la demanda (carga) de electricidad de los clientes en la mayor parte del estado. Durante una emergencia de energía cuando el suministro eléctrico no puede satisfacer la demanda de electricidad del consumidor y todas las demás herramientas operativas se han agotado, la demanda de electricidad debe reducirse para evitar apagones incontrolados. Como último recurso, ERCOT ordenará a las empresas de servicios públicos de electricidad que implementen cortes controlados de los clientes para reducir la demanda de electricidad de los clientes en la red ERCOT. Esto se conoce como desconexión de carga y durará hasta que el ERCOT resuelva la emergencia de energía. Durante estos eventos, los clientes pueden quedarse sin electricidad durante períodos variables de tiempo hasta que ERCOT pueda restablecer el equilibrio del sistema eléctrico. Para obtener más información, visite el sitio web a continuación para conocer la TDU aplicable a su área de servicio.

Central AEP:	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
AEP Norte:	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
AEP Central:	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
Energía de Texas Nuevo México:	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf

5. DISPUTAS CON SU PROVEEDOR

a. **Resolución de quejas** : comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de los veintiún (21) días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión (si está disponible). Su REP debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT y la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Para una queja PUCT, debe incluir información suficiente para identificarlo a usted y al REP sobre el cual se presenta la queja y describir el problema específicamente. La siguiente información debe incluirse en la queja: (i) el nombre del titular de la cuenta, las direcciones de facturación y servicio; (ii) el nombre del REP o agregador; (iii) el número de cuenta o identificador del servicio eléctrico (ESI ID); (iv) una explicación de los hechos relevantes a la denuncia; (v) su resolución solicitada; y (vi) cualquier documentación que respalde la queja, incluidas copias de facturas o documentos de Términos de servicio. Para una queja que involucre una factura en disputa, su REP no puede iniciar actividades de cobro, actividades de terminación o desconexión o informar la morosidad a una agencia de informes crediticios con respecto a la parte en disputa de la factura. Sin embargo, después de la notificación correspondiente, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte no disputada de la factura.

6. OTRAS PROTECCIONES

a. **Listas de no llamar** :

i. **Lista de no llamadas de Texas** : si es un cliente residencial, puede registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la "Lista de no llamar de Texas" patrocinada por el estado, cuyo objetivo es limitar la cantidad de llamadas de telemarketing relacionadas con el consumidor. bienes y servicios en general, incluido el servicio eléctrico. Una vez que se registre para ser incluido en la "Lista de no llamadas de Texas", puede esperar que deje de recibir llamadas de telemarketing dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha en que su información se publique en la lista. Si continúa recibiendo llamadas de telemarketing después del sexagésimo (60.º) día, comuníquese con la PUCT a través de la información de contacto que se detalla a continuación .

Puede registrarse en la "Lista de no llamadas de Texas" de tres maneras: (i) en línea en www.texasnocall.com; (ii) llamar sin cargo al (866) 896-6225; o (iii) escriba Texas No Call, 711 Atlantic Ave., 6th Floor, Boston, MA 02111. El registro en línea es gratuito.

Su número permanecerá en la lista durante tres (3) años a partir de la fecha en que se publique por primera vez, y las listas se actualizan y publican trimestralmente.

Incluso si se registra en la "Lista de no llamadas de Texas", aún puede continuar recibiendo llamadas de vendedores telefónicos (i) si tienen una relación comercial establecida con usted; (ii) si solicita contactar con ellos; (iii) para cobrar una deuda; (iv) en nombre de una organización benéfica o sin fines de lucro si la llamada no cumple con la definición de "solicitud telefónica" al intentar realizar una venta o recopilar información que conducirá a una venta; o (v) si el vendedor telefónico es un titular de licencia estatal (por ejemplo, un agente de seguros, de bienes raíces o de seguros), y (a) la llamada no se realiza mediante un dispositivo automatizado; (b) la transacción solicitada no se completa sin una transacción y pago cara a cara; y (c) el cliente no le ha dicho previamente al licenciataria que no le gustaría ser llamado.

ii. **Lista de no llamadas de electricidad** : Si usted es un cliente no residencial, puede registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la "Lista de no llamadas de electricidad" patrocinada por el estado, cuyo objetivo es limitar la cantidad de llamadas de telemarketing que recibe relacionadas con a su elección de REP. Una vez que se registre para ser incluido en la "Lista de no llamadas de electricidad", puede esperar que deje de recibir llamadas de telemarketing en nombre de un REP dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha en que su información se publique en la lista. Si continúa recibiendo llamadas de telemarketing en nombre de los REP después del sexagésimo (60.º) día, comuníquese con la PUCT a través de la información de contacto que se detalla a continuación .

Puede registrarse en la "Lista de no llamada eléctrica" de tres maneras: (i) en línea en www.texasnocall.com; (ii) llame sin cargo al (888) 309-0600; o (iii) escriba Texas No Call, 711 Atlantic Ave., 6th Floor, Boston, MA 02111. Su número permanecerá en la lista durante tres (3) años a partir de la fecha en que se publique por primera vez y las listas se actualicen y publiquen. trimestralmente.

Incluso si se registra en la "Lista de no llamadas eléctricas", aún puede recibir llamadas de vendedores telefónicos (i) si se comunica con el REP en respuesta a la publicidad general en los medios que cumple con las leyes federales y estatales; (ii) si el REP tiene una relación comercial establecida con usted; (iii) si una relación comercial establecida ha terminado, pero la llamada se realiza antes de (a) la fecha en que se publica su número de teléfono en la "Lista de no llamadas de electricidad", lo que suceda más tarde; o (b) un (1) año después de la terminación de la relación comercial; o (iv) para cobrar una deuda. Para limitar las llamadas de telemarketing a su número de teléfono residencial, también puede considerar registrarse en la "Lista de no llamadas de Texas" estatal destinada a limitar las llamadas de telemarketing con respecto a bienes y servicios de consumo (como se describe anteriormente).

b. **Disponibilidad de idiomas** : Su REP debe proporcionarle los siguientes documentos tanto en inglés como en español: (i) esta divulgación de Sus derechos como cliente; (ii) el aviso de notificación de inscripción proporcionado por el agente de registro de conformidad con la Regla 25.474(l) de la PUCT (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/electric.aspx>); y (iii) avisos de desconexión. Además, su REP le proporcionará la siguiente información en inglés, español o cualquier idioma en el que el REP comercializó inicialmente sus servicios, según lo designe usted: (i) el Acuerdo de Términos de Servicio; (ii) la etiqueta de información sobre electricidad; (iii) sus facturas y avisos de facturas; (iv) acceso al servicio de atención al cliente; y (v) información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos y promociones.

c. **Derechos de privacidad** : Excepto como se describe a continuación, los REP no pueden divulgar su información de propiedad exclusiva del cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, 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 su información en determinadas circunstancias según lo exija la ley, incluida la divulgación de su información a la PUCT, un agente de su REP, agencias de informes crediticios, agencias del orden público o 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 brinde la oportunidad de optar por no compartir su información. Además, esta prohibición no se aplica a la liberación de uso histórico anterior a solicitud y autorización de un cliente actual o solicitante de un local. Los clientes industriales y comerciales pueden comunicarse con su REP o TDU y designar que su uso histórico anterior es sensible a la competencia para evitar la divulgación de esta información.

d. **Clientes de Cuidados Críticos**: Tiene derecho a solicitar la designación como Cliente residencial de cuidado crítico o Cliente residencial de condición crónica de conformidad con PUCT Subst. R. 25.497. Si se le designa como "Cliente residencial de atención crítica" o "Cliente residencial de afección crónica" antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, calificará para recibir notificaciones de interrupciones o suspensiones del servicio y será elegible para ciertas protecciones contra la desconexión de servicio como se describe en PUCT Subst. R. 25.483. Si califica como "Cliente residencial de cuidados intensivos", tendrá protecciones adicionales contra la suspensión o desconexión del servicio según lo dispuesto en la Sección 5.3.7.4(1)(D) y (E) de la tarifa de su TDSP para el servicio de entrega minorista. La designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica no garantiza el suministro ininterrumpido de electricidad.

Para calificar como Cliente residencial de cuidados intensivos, debe ser un cliente residencial que tenga una persona que resida permanentemente en su hogar y que haya sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantenerse con vida. Esta designación o re-designación es efectiva por un período de dos años.

Para calificar como un cliente residencial con condición crónica, debe ser un cliente residencial que tenga una persona que resida permanentemente en su hogar y que haya sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave que requiera un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica. para prevenir el deterioro de una función importante de la vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona. Si esa afección médica grave es diagnosticada o rediagnosticada por un médico como una afección de por vida, la designación es efectiva por menos de un año o hasta el momento en que la persona con la afección médica ya no resida en el hogar. De lo contrario, la designación o re-designación tiene una vigencia de 90 días.

Para calificar como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Cliente Residencial de Condición Crónica, debe hacer que su médico proporcione el Formulario de Determinación de Elegibilidad Residencial de Cuidados Críticos completo a su TDSP. Su TDSP toma la determinación final de si usted califica o no para ser un Cliente residencial de cuidado crítico o un Cliente residencial de condición crónica. La calificación por parte del TDSP no lo exime de ninguna obligación de pagarnos a nosotros o al TDSP por su servicio eléctrico. El formulario está disponible en <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>.

No podemos autorizar una desconexión por falta de pago de un Cliente residencial de cuidados intensivos cuando ese cliente establece que la desconexión del servicio en el local hará que alguna persona que resida en el local se enferme gravemente o más gravemente. Sin embargo, para obtener esta exención, debe: 1) contar con el médico tratante de la persona enferma (el término "médico" se refiere a cualquier funcionario de salud pública, incluidos médicos, doctores en osteopatía, enfermeros practicantes, enfermeros registrados y cualquier otro médico de salud pública similar). oficial) llámenos o comuníquese con nosotros antes de la fecha indicada de desconexión; 2) hacer que el médico tratante de la persona enferma nos envíe una declaración por escrito que confirme que el cliente es un Cliente residencial de cuidados intensivos; y 3) entrar en un plan de pago diferido. Esta exención está sujeta a la aprobación del TDSP. Esta exención de desconexión estará vigente durante sesenta y tres (63) días a partir de la emisión de la factura del servicio eléctrico o por un período más breve si GoodCharlie y el cliente, el contacto secundario o el médico tratante están de acuerdo, y debe aplicarse cada vez que la El Cliente Residencial de Cuidados Críticos busca evitar la desconexión.

La calificación de Cuidados Críticos o Condición Crónica no garantiza un suministro de energía ininterrumpido, y si la electricidad es una necesidad, es posible que deba hacer otros arreglos. Comuníquese con nosotros para analizar la elegibilidad o solicitar un formulario de elegibilidad para cuidados críticos, o acceda al formulario directamente en el sitio web de la PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/consumer/Default.aspx>. La regla PUCT relacionada con Cuidados Críticos y Condición Crónica es PUCT Subst. R. 25.497.reportando apagones

Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede usar para informar apagones u otras emergencias. Si necesita informar un corte de energía, llame al número de teléfono correspondiente a su TDU que se especifica a continuación. También puede llamar a Good Charlie & Co., LLC las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (800) 205-5230. Su TDU mantiene la responsabilidad por la confiabilidad del suministro de electricidad, según lo establecido en las tarifas de TDU aprobadas por la PUCT. La TDU también es responsable de las líneas de distribución, los medidores y los datos de los medidores, y de la calidad de la energía que ingresa a su Dirección de servicio.

- e. **Servicios especiales.** GoodCharlie no ofrece servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y programas para clientes con discapacidades físicas.

7. REPORTANDO APAGONES

Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que puede usar para informar apagones u otras emergencias. Si necesita informar un corte de energía, llame al número de teléfono correspondiente a su TDU que se especifica a continuación. También puede llamar a Good Charlie & Co., LLC las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (800) 205-5230. Su TDU mantiene la responsabilidad por la confiabilidad del suministro de electricidad, según lo establecido en las tarifas de TDU aprobadas por la PUCT. La TDU también es responsable de las líneas de distribución, los medidores y los datos de los medidores, y de la calidad de la energía que ingresa a su Dirección de servicio.

Central AEP:	1-866-223-8508
AEP Norte:	1-866-223-8508
AEP Central:	1-800-332-7143
Oncor:	1-888-313-4747
Energía de Texas Nuevo México:	1-888-866-7456

8. INFORMACIÓN DEL CONTACTO

INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE		INFORMACIÓN PUESTA	
Dirección de envío:	717 Texas Ave, Suite 1000 Houston, Texas 77002	Dirección de envío:	División de Protección al Cliente apartado de correos 13326 Austin, Texas 78711-3326
Sitio web:	www.goodcharlie.com	Sitio web:	www.puc.texas.gov
Correo electrónico:	care@goodcharlie.com	Correo electrónico:	cliente@puc.texas.gov
Número de teléfono:	(800) 205-5230 Nuestros representantes de servicio al cliente están disponibles sin cargo de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. CST.	Número de teléfono:	Directo: (512) 936-7120 Número gratuito: (888) 782-8477 TTY: (512) 936-7136 Relevo Texas: (800) 735-2988 Fax: (512) 936-7003