

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 rules at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

SERVICE ISSUES:

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming". A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, TDU and ERCOT will work together to return you to your chosen REP, if appropriate in accordance with the market processes approved by the PUC.

If a REP is serving your account without proper authorization, the REP must work with other market participants to take all actions necessary to return you to your original REP as quickly as possible. Your original REP has the right to bill you at the price disclosed in your terms of service from either: (i) the date you are returned to your original REP, or (ii) any prior date chosen by your original REP for which that REP had the authorization to serve you. The REP that served you without proper authorization shall, within five days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. In addition, the REP that served you without your authorization is responsible for paying all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that the unauthorized REP served you that are not billed to you by your original REP, the REP that served you without your authorization may bill you, but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

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 appear on your electric bill and obtain your consent to accept the product or service. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and you 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 the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUCT on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited.

You may request all billing records from your REP 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. 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 charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not rebill 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. 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 you to pay an outstanding balance in installments that extend beyond the due date of the current bill. Your REP may require an initial payment to initiate the deferred payment plan. If you express an inability to pay your bill and you are eligible, must offer you a deferred payment plan. 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.

All REPs must offer customers deferred payment plans for bills that are due during an extreme weather emergency and to customers who have been under-billed in the amount of \$50.00 or more (unless due to theft of service). A deferred payment plan may include a 5% late payment penalty for late payment.

Financial and Energy Assistance. If you are a residential customer, and 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. If you receive food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the TDHS, or if your household income is not more than 150% of the federal poverty guidelines, you may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA).

You may contact TDHCA by emailing your question to info@tdhca.state.tx.us, calling 800.525.0657, faxing 800.733.5120, or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941.

Your REP must also offer level or average payment plans to customers that are not currently delinquent in payment. Your REP does not offer any special services such as readers or notices in Braille or TTY or any other programs for customers with physical disabilities.

Meter Reading and Testing. Please contact your REP for information regarding how to read your meter. The meter located on your premise can be tested once every four years at no cost to you. If you wish, your REP can send a standard electronic request for the test to TDU on your behalf. If a test is performed more than once in a four-year period, and the meter is determined to function 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.

DISCONNECTION ISSUES:

Disconnection of Service. The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations), your TDU may disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, your REP may be allowed to seek to have your electric service disconnected for any of these reasons: (i) failure to pay a bill owed to your REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection, (ii) failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with your REP, (iii) using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, and/or (iv) failure to pay a deposit required by your REP. Prior to disconnecting your service for these reasons, your REP must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless your REP's and the TDU's personnel are available to take payments and service can be reconnected.

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

- Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same
- 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 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 an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or is based upon an estimated meter read by the TDU.
- If your REP receives notification by the due date stated on your disconnection notice that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment onto 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 (as defined), and upon request, your REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform your REP, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises have a critical medical need for the electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP and have the ill-person's attending physician contact your REP and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support the ill person's life. This exemption from disconnection due to illness or disability 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.
- Failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing

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 your 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 for non-payment or for reasons other than a dangerous situation, your REP will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection and payment of appropriate all applicable fees and amounts due, notify your TDU to reconnect your service. 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, and your REP is notified that such corrective action is completed.

DISPUTES:

Complaint Resolution. Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP will 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 will 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 or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a PUCT complaint, please 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, and telephone number; (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 will not initiate collection activities or terminate or disconnect service or report the delinquency to a consumer 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.

OTHER PROTECTIONS:

Do Not Call Lists. Texans may register a residential telephone number for the “Do Not Call” list. Placing your name, address and telephone number on this list will identify you as someone who does not wish to receive telemarketing calls at home. However, telemarketers may still contact customers: with whom they have an established business relationship; if the customer requests contact; to collect a debt; on behalf of a non-profit organization or charity if the call does not meet the definition of a “telephone solicitation” by attempting to make a sale or gather information that will lead to a sale; or if the telemarketer is a state licensee (for example insurance or real estate agent, etc.) and the call is not made by an automated device, the solicited transaction is completed with face-to-face presentation to finalize a sales transaction and make payment, and the consumer has not previously told the licensee that the consumer does not wish to be called. Your residential number will remain on the Do Not Call list for three years. Business telephone numbers **cannot** be registered on this list.

If you are a business customer, the “Electric No Call” list has been created for registering business phone numbers and applies to telemarketing calls from REPs and their telemarketers regarding your business electric service. Business numbers placed on this list will remain on the list five years. Only business numbers can be added to the “Electric No Call” list.

To sign up for either list for free, visit www.texasnocall.com or write to Texas No Call, 711 Atlantic Ave. 6th Floor, Boston, MA 02111. Lists will be updated and published for telemarketers on a quarterly basis. Within 60 days of the date your number appears on a published list, you should stop receiving telemarketing calls. If you continue to receive telemarketing calls after the 60th day, contact the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division, 1-800-621-0508.

Language Availability. You have the right to receive information in the language in which services were marketed to you. These items include the Terms of Service agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this YRAC and disconnection notices in English and Spanish, or English and your designated language, if you have requested a language other than Spanish in which services were marketed to you.

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 release to the PUCT, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or your TDU. 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.

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 on an electric- powered 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 PUC-approved form must be submitted by fax or other electronic means directly to the TDU by a physician. You can apply for the designation of Critical Care or Chronic Condition Residential Customer by obtaining a copy of the PUC-approved form from your TDU or REP. The TDU 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. Qualification as a critical care residential customer does not relieve you of the obligation to pay your REP for services rendered. However, a critical care residential customer who needs payment assistance is encouraged to contact your REP immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered.

TDU's Procedure for Implementing Involuntary Load Shedding. You may view each TDU's procedure for implementing involuntary load shedding initiated by ERCOT at the links below:

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
TNMP	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf
AEP Texas	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
Lubbock	https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-insert-final.pdf

CONTACT INFORMATION

Gridmatic Rosa, LLC REP Certificate No. 10307 1201 Fannin St, Suite 262, Houston, TX 77002 Internet Web Address: https://www.gridmaticretail.com E-mail Address: customer-support@gridmatic.com	Gridmatic Rosa, LLC Toll Free: (877) 744-7718 Monday – Friday 9:00am to 5:00pm CST Closed Saturdays, Sundays and Holidays
Reporting Outages. 24 HOUR POWER OUTAGE REPORTING: If you need to report a power outage, please contact your appropriate transmission and distribution utility (TDU) directly: Oncor: (888) 313-4747 CenterPoint Energy: (800) 332-7143 AEP Texas North and AEP Texas Central: (866) 223 8508 Texas New Mexico Power: (888) 866-7456 Lubbock Power & Light: (806) 775-2509	Public Utility Commission of Texas Information (PUCT) Consumer Protection Division P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326 Direct: (888) 782-8477; (800) 735-2988 (TTY) Internet Web Address: www.puc.texas.gov Email: customer@puc.texas.gov

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus derechos como cliente y se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT"). Estas normas se aplican a todos los Proveedores eléctricos minoristas ("REP") y al Proveedor de último recurso ("POLR") a menos que se estipule lo contrario. Puede ver las reglas de la PUCT en: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO:

Cambio no autorizado del proveedor de servicio o "Preasignación fraudulenta". Un REP debe obtener una autorización que se pueda verificar antes de cambiar su servicio eléctrico. Si considera que le han cambiado el servicio eléctrico sin su autorización, debe comunicarse con el REP elegido y solicitar asistencia. Los REP, TDU y ERCOT afectados trabajarán en conjunto para que vuelva con el REP de su elección, si corresponde de acuerdo con los procesos de mercado aprobados por la PUC.

Si un REP está proporcionando servicios a su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las medidas necesarias para regresarlo al REP original a la mayor brevedad posible. El REP original tiene el derecho de facturarle al precio divulgado en sus términos de servicio desde ya sea: (i) la fecha en la regresó al REP original o (ii) cualquier fecha previa escogida por el REP original para la cual ese REP haya tenido la autorización de brindarle servicios. El REP que le prestó servicios sin la debida autorización deberá, dentro de los cinco días de la fecha en que su servicio se devuelva al REP original, reintegrar todos los cargos pagados por el período de tiempo que el REP original en última instancia le facture a usted. Además, el REP que le prestó servicios sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos relacionados con la devolución del servicio al REP de su elección. Para los períodos en los que el REP no autorizado le prestó servicios que el REP original no le facturó, el REP que haya prestado servicios sin autorización podrá facturarle, pero a una tarifa que no sea superior a la que le hubiera cobrado el REP original.

CUESTIONES RELACIONADAS CON LA FACTURACIÓN:

Cargos no autorizados o "Acumulación de sobrecargos". Antes de incluir un cargo nuevo en su factura de electricidad, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos relacionados, cómo aparecerán estos cargos en su factura de electricidad y debe obtener su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Si considera que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para discutir tales cargos y presentar una queja ante la PUCT. A menos que la disputa en última instancia se resuelva en su contra, su REP no intentará desconectar el servicio eléctrico por la falta de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe de crédito desfavorable en contra de usted por cargos impagos en disputa que sean supuestamente cargos no autorizados. Si se determina que los cargos no son autorizados, su REP dejará de cobrarle por el producto o servicio no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y reintegrará o acreditará todo el dinero que usted haya pagado por un cargo no autorizado dentro de los 45 días. Si los cargos no se reintegran o acreditan dentro de tres ciclos de facturación, se le deberá pagar un interés en una tasa anual establecida por la PUCT por el importe del cargo no autorizado hasta que se reintegre o acredite.

Puede solicitar todos los registros de facturación de su REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a cobrar ningún cargo que se determine como no autorizado. 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 cualquiera de los cargos no autorizados dentro de los 15 días hábiles después de la fecha en la que el cargo no autorizado se elimine de la factura. Su REP no le volverá a cobrar ningún cargo que se determine como no autorizado.

Planes de pago diferido y otros arreglos de pago. Si no puede pagar la factura, comuníquese con su REP de inmediato. Es posible que su REP le ofrezca un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar la factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza la próxima. Además, es posible que califique para un "plan de pago diferido". Un plan de pago diferido le permite pagar un saldo pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la factura actual. Es posible que su REP requiera un pago inicial para empezar el plan de pago diferido. Si informa sobre alguna incapacidad para pagar su factura y es elegible, deben ofrecerle un plan de pago diferido. Los planes de pago diferido se ofrecerán a ciertos clientes residenciales por facturas que vencen en julio, agosto y septiembre y, dadas ciertas condiciones, en enero y febrero.

Todos los REP deben ofrecer a los clientes planes de pago diferido para las facturas vencidas durante una emergencia climática extrema y a los clientes a quienes se les haya realizado una subfacturación por el monto de \$50 o más (a menos que se deba a un robo de servicio). Un plan de pago diferido puede incluir una multa por pago tardío del 5 % por el retraso en el pago.

Asistencia financiera y de energía. Si es un cliente residencial, y se comunica con nosotros y nos indica que no puede pagar su factura, le informaremos sobre todas las opciones de pago correspondientes y los programas de asistencia de pago que ofrece su REP o que están disponibles a través de la empresa. Si recibe cupones para alimentos, Medicaid, TANF o SSI de TDHS, o si el ingreso familiar es inferior al 150 % de las pautas federales de pobreza, puede calificar para obtener asistencia para la energía de parte del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas ("TDHCA"). Puede comunicarse con TDHCA enviando su pregunta por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, comunicándose al 800.525.0657, enviando un fax al 800.733.5120 o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941

Su REP también debe ofrecer planes de pago de nivel o promedio a los clientes que actualmente no estén en mora con el pago. Su REP no ofrece ningún servicio especial como lectores, avisos en braille, teletipo ni otros programas para clientes con discapacidades físicas.

Lectura y prueba del medidor. Comuníquese con su REP para obtener información sobre cómo leer su medidor. Una vez cada cuatro años se puede realizar una prueba del medidor ubicado en su vivienda sin costo para usted. Si lo desea, su REP puede enviar una solicitud electrónica estándar para la prueba 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, entonces, es posible que se le cobre un cargo por las pruebas adicionales del medidor a una tarifa aprobada por su TDU. El TDU proporciona los resultados de la prueba, lo que incluye la fecha de la prueba, la persona que la realizará y, si corresponde, la fecha de extracción del medidor.

CUESTIONES RELACIONADAS CON LA DESCONEXIÓN:

Desconexión del servicio La PUCT ha estipulado que bajo determinadas condiciones peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras), el TDU puede desconectar el servicio eléctrico sin previo aviso. Adicionalmente, su REP puede tener permitido desconectarle el servicio eléctrico por algunos de estos motivos: (i) no pagar una factura adeudada con su REP ni realizar un arreglo de pago diferido para la fecha de la desconexión, (ii) no cumplir con los términos de un arreglo de pago diferido u otro acuerdo de pago realizado con su REP, (iii) utilizar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de los demás o la utilización de equipo no estándar y (iv) no pagar un depósito requerido por su REP. Antes de desconectar el servicio por estos motivos, su REP debe proporcionarle un Aviso de desconexión por escrito. Este aviso se debe enviar por correo por separado (o debe entregarse en mano) no antes del primer día después de la fecha en la que venza su factura. La fecha de conexión debe ser a los 10 días desde la fecha en la que se emitió el aviso y no puede caer un día feriado ni un día de semana (o el día anterior) a menos que su REP y el personal de TDU estén disponibles para aceptar los pagos y que se pueda volver a conectar el servicio.

No le pueden desconectar el servicio por ninguno de los siguientes motivos:

- No pagar el servicio eléctrico de un ocupante anterior de la vivienda si ese ocupante no es del mismo;
- No pagar ningún cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- No pagar ningún tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- No pagar ningún cargo en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la precisión de los cargos y se le notifique sobre esta determinación;
- No pagar una factura estimada a menos que dicha factura estimada sea parte de un programa preaprobado de lectura de medidor o se base en una lectura estimada de medidor por parte del TDU;
- Si su REP recibe una notificación para la fecha de vencimiento indicada en el aviso de desconexión sobre que un proveedor de asistencia de energía está enviando el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o ha hecho arreglos de pago para abonar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía;
- Por la falta de pago durante una emergencia climática (según se define), y previa solicitud, su REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia; o
- Por la falta de pago, si informa a su REP, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que el servicio eléctrico es prioritario para usted u otro residente de la vivienda debido a una necesidad médica. Sin embargo, para obtener esta exención, debe acordar un plan de pago diferido con su REP, y el médico tratante de la persona enferma debe comunicarse con su REP y enviar una declaración escrita dando fe de la necesidad del servicio eléctrico para dar soporte a la vida de la persona enferma. Esta exención de la desconexión debido a una enfermedad o discapacidad estará en vigencia durante 63 días y puede solicitarse nuevamente una vez que los 63 días hayan pasado y que el plan de pago diferido se haya cumplido.
- Deber los cargos resultantes de una subfacturación, con excepción de robo del servicio, por más de seis meses antes de la emisión de la facturación actual.

Sin embargo, si tiene una designación de Cliente residencial con afección crónica, usted y cualquier contacto secundario que aparezca en el formulario de solicitud aprobado por la PUCT recibirán un aviso escrito acerca de la intención de su REP de desconectar el servicio no más de 21 días antes de la fecha en la que se desconectará el servicio.

Restitución del servicio: Si le desconectaron el servicio por falta de pago o por motivos que no correspondan a una situación peligrosa, su REP, después de una corrección satisfactoria de los motivos de la desconexión y del pago apropiado de todos los cargos e importes correspondientes adeudados, notificará a su TDU para que vuelva a conectar su servicio. Si le desconectaron el servicio debido a una situación peligrosa, se volverá a conectar el servicio una vez que demuestre al TDU que ha subsanado la situación peligrosa y una vez que se notifique a su REP que se ha tomado la medida correctiva correspondiente.

DISPUTAS:

Resolución de quejas Comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Después de recibir una queja, su REP investigará y le notificará sobre los resultados dentro de 21 días. Si no queda satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar la revisión de supervisión. Su REP le comunicará los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o con la revisión de supervisión, puede presentar una queja ante la PUCT o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Cliente. En el caso de una queja ante la PUCT, debe incluir la información suficiente para poder identificarlo a usted y al REP acerca del cual se está realizando la queja, y describir el problema con precisión.

Se debe incluir la siguiente información en la queja: (i) el nombre del titular de la cuenta, el domicilio de facturación y el de servicio, y el número de teléfono; (ii) el nombre del REP o agregador; (iii) el número de cuenta o el identificador de servicio eléctrico (id. de ESI); (iv) una explicación de los hechos relevantes para la queja; (v) la resolución solicitada y (vi) toda documentación que respalde la queja, esto incluye copias de las facturas o de los documentos de los términos de servicio. Para una queja que involucre una factura en disputa, su REP no iniciará actividades de cobro, no terminará ni desconectará el servicio, ni informará sobre la mora a un organismo de informe de crédito con respecto a la parte en disputa de la factura. Sin embargo, después del correspondiente aviso, su REP puede desconectar el servicio por falta de pago de cualquier parte en disputa de la factura.

OTRAS PROTECCIONES:

Listas de "No recibir llamadas". Los texanos pueden registrar un número de teléfono residencial para la lista "No recibir llamadas". Colocar su nombre, dirección y número de teléfono en esta lista lo identificará como alguien que no desea recibir llamadas de venta telefónica en su hogar. Sin embargo, los vendedores telefónicos aún pueden contactar a los clientes en los siguientes casos: Si mantienen una relación comercial establecida con el cliente; si el cliente solicita contacto; para cobrar una deuda; en nombre de una organización sin fines de lucro o una organización benéfica; si la llamada no cumple con la definición de "solicitud telefónica" al intentar realizar una venta o reunir información que conduzca a una venta; o si el vendedor telefónico es un licenciataria estatal (por ejemplo, un agente de seguros o de bienes raíces, etc.) y la llamada no se realiza mediante un dispositivo automatizado, la transacción solicitada se completa en persona para finalizar una transacción de venta y realizar el pago, y el consumidor no le ha dicho previamente al licenciataria que no desea que lo llamen. Su número residencial permanecerá en la lista de "No recibir llamadas" durante tres años. Los números de teléfono comerciales no pueden registrarse en esta lista.

Si usted es un cliente comercial, se ha creado la lista "No recibir llamadas relativas a la electricidad" para registrar números comerciales. Se aplica para las llamadas de los REP y vendedores telefónicos sobre su servicio eléctrico. Los números incluidos en dicha lista permanecerán en la lista cinco años. Solo se pueden agregar números comerciales a la lista para "No recibir llamadas relativas a la electricidad".

Para inscribirse en cualquiera de las listas de forma gratuita, visite www.texasnocall.com o escriba a Texas No Call, 711 Atlantic Ave. 6th Floor, Boston, MA 02111. Las listas se actualizarán y publicarán para los vendedores telefónicos trimestralmente. Dentro de los 60 días de la fecha en que su número aparece en una lista publicada, debe dejar de recibir llamadas de venta telefónica. Si continúa recibiendo llamadas de venta telefónica después del día 60, comuníquese con la PUCT o con la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor al 1-800-621-0508.

Disponibilidad de idioma. Tiene el derecho de recibir información en el idioma en el que recibe los servicios. Estos incluyen el acuerdo de Términos de servicio, etiqueta de datos de electricidad, facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Recibirá este

YRAC y los avisos de desconexión en inglés y español, o en inglés y en su idioma designado, si ha solicitado un idioma distinto del español en el que recibe los servicios.

Derechos de privacidad. Excepto como se describe a continuación, los REP no pueden divulgar la información propietaria del cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, consumo histórico de electricidad, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas en las que se presta el servicio, términos y condiciones de contrato individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información ante determinadas circunstancias según lo exige la ley, incluida, la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, organismos de informe de crédito, agencias del cumplimiento de la ley o su TDU. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del consumo histórico anterior ante la solicitud y autorización de un cliente actual o de un candidato de un establecimiento.

Cliente residencial de atención crítica o Cliente con una afección crónica. Tiene derecho a solicitar la designación como Cliente residencial de atención crítica si tiene una persona que reside de manera permanente en la vivienda y a la que un médico ha diagnosticado como dependiente de un dispositivo eléctrico para mantener su vida. Si está a cargo de una persona que reside de manera permanente en su vivienda y a la que un médico le ha diagnosticado una afección médica grave por la cual requiere un dispositivo médico eléctrico, calefacción o refrigeración eléctrica para evitar la deficiencia de una función vital por un severo deterioro o exacerbación de la afección, puede solicitar la designación como Cliente residencial con condición crónica. Para que lo consideren para dicha designación, un médico debe enviar el formulario aprobado por la PUC al TDU por fax o por otro medio electrónico. Puede solicitar la designación de Cliente residencial de atención crítica o de Cliente con una afección crónica obteniendo una copia del formulario aprobado por la PUC de su TDU o REP. El TDU le notificará cuándo vencerá dicha designación y si recibirá o no un aviso de renovación. También, el TDU notificará al REP sobre su estado. La calificación como cliente residencial de atención crítica no lo exime de la obligación de pagar a su REP por los servicios prestados. Sin embargo, se recomienda a un cliente residencial de atención crítica que necesite una asistencia con el pago que se comunique con su REP de inmediato sobre posibles opciones de pago diferido u otra asistencia que se le pueda ofrecer.

Procedimiento de TDU para implementar el corte de carga involuntario. Puede ver el procedimiento de cada TDU para implementar el corte de carga involuntario iniciado por ERCOT en los enlaces que aparecen a continuación:

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
TNMP	https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf
AEP Texas	https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information
Lubbock	https://lpandl.com/assets/uploads/docs/lpl-loadshed-insert-final.pdf

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Gridmatic Rosa, LLC Certificado REP n.º 10307 1201 Fannin St, Suite 262, Houston, TX 77002 Sitio web de Internet: http://www.gridmaticretail.com Dirección de correo electrónico: customer-support@gridmatic.com	Servicio al cliente de Gridmatic Rosa, LLC Directo (sin cargo): (877) 744-7718 Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. CST Cerrado los Sábados, Domingos y feriados
<u>Informar cortes de servicio INFORMACIÓN DE CORTE DE SERVICIO LAS 24 HORAS:</u> Si debe informar un corte de servicio, comuníquese directamente con el servicio de transmisión y distribución (TDU) apropiado: Oncor: (888) 313-4747 CenterPoint Energy: (800) 332-7143 AEP Texas North and AEP Texas Central: (866) 223 8508 Texas New Mexico Power: (888) 866-7456 Lubbock Power & Light: (806) 775-2509	Información de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) División de Protección al Cliente P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326 Directo: (888) 782-8477; (800) 735-2988 (Teletipo) Sitio web de Internet: www.puc.texas.gov Correo electrónico: customer@puc.texas.gov