



## Your Rights As a Customer

For Residential and Small Non-Residential Customers

PUC REP Cert. No. 10066

### Your Rights As a Customer

As a Texas Power customer your rights will always be our first and primary consideration. We are dedicated to providing you with accurate and easy-to-understand information regarding your rights as an electricity customer. If you have questions not addressed on these pages, please contact us at 1-866-SHINE ON (744-6366) or email us at [shineon@texaspoweronline.com](mailto:shineon@texaspoweronline.com). We are happy to answer any questions you may have.

Public Utility Commission of Texas (“PUC”) Substantive Rules that are referenced throughout the TOS can be found at <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>.

### Contact Information

Company Name: Texas Power, LP  
Mailing Address: 4025 Woodland Park Blvd  
Suite 220  
Arlington, TX 76013  
E-mail: [Residential  
ShineOn@texaspoweronline.com](mailto:Residential.ShineOn@texaspoweronline.com)  
[Commercial  
CommercialSales@texaspoweronline.com](mailto:CommercialSales@texaspoweronline.com)  
Website: [www.texaspoweronline.com](http://www.texaspoweronline.com)  
REP Certification No.: 10066  
Toll-Free Contact No.: 866-ShineOn (744-6366)  
Fax No.: 817-522-0235  
Hours of Operation: Residential  
7:30am – 7:30pm M-F;  
9:00am – 2:00pm Sat.  
(Central Time Zone)  
Commercial  
8:00am – 6:00pm M-F;  
(Central Time Zone)

### Outages

Listed below is a list of contact numbers for your Local Distribution Utility. Contact them immediately in the event of an involuntary power outage to have service restored.

**Oncor Electric Delivery (formerly TXU ED): 888-313-4747**

**Centerpoint: 800-332-7143**

**AEP: 866-223-8505**

**TNMP: 888-866-7456**

**Nueces Electric: 800-632-9288**

### Meter Testing

You have the right to have your meter tested for accuracy at no charge; however, if you request more than one test within four years, you may be charged a fee if the meter test(s) is

found to be accurate. To request a meter test, please contact our Customer Care Department at the number listed above.

### Meter Reading Instructions

You may read your own meter; however, your meter reading will not be used for our billing, but it can help you to verify our billing, and it will also assist you in monitoring your energy use. To obtain instructions on how to read your meter, please contact our Customer Care Department at the number listed above or visit our “How To Read Your Meter” section under our “Education” page on our website.

### Disconnection

Texas Power may disconnect your electric service if you do not pay the following by the due date: 1) required deposit, 2) bill in full, or 3) deferred payment plan or payment arrangements as agreed upon by Texas Power. Notice of pending disconnection will be sent ten (10) days prior to disconnection. If your service is disconnected for non-payment, you will be required to pay your entire past-due balance, a reconnection fee of \$100.00 and a deposit, pursuant to your Terms of Service, in order for service to be reestablished. Texas Power reserves the right to discontinue your service if we are not paid in a timely manner pursuant to P.U.C. Subst. R. 25.483. Specific situations may warrant disconnection without notice by Texas Power pursuant to P.U.C. Subst. R. 25.483(d).

### Cramming

Cramming is the term used for adding charges to your electric bill for services other than your electricity without your permission. If you see any charges on your bill that you don’t understand, please contact us immediately by following the steps provided under the “Disputes or Complaints” section below to dispute any unauthorized charges.

### Slamming

Slamming is the term used for switching your electric service without your permission. Your service should never switch to another Retail Electric Provider without your consent. If you believe, your service has been switched to another Retail Electric Provider without your consent, please contact us immediately at the numbers listed above.

### Disputes or Complaints

Please contact Texas Power if you have any questions, concerns, or complaints regarding your electric service. Texas Power will promptly research and investigate your dispute and report any findings to you. If you dispute any amount invoiced by Texas Power, you shall pay the amount you concede to be correct. You must provide written notice setting forth the reason for such dispute. If, upon resolution of the dispute, it is determined that you owe Texas Power any

REP Cert. No. 10066

YRAC Version No. 081610RSNRC

Page 1 of 2



## Sus Derechos Como Cliente

Para Clientes Residenciales y Empresas Pequeñas  
PUC REP Cert. No. 10066

### Sus Derechos Como Cliente

Como un cliente de Texas Power sus derechos siempre serán nuestra principal consideración. Estamos dedicados a proveerle con información exacta y fácil de entender referente a sus derechos como cliente de electricidad. Si tiene preguntas más específicas, favor de contactarnos al 1-866-SHINE ON (744-6366) ó por e-mail al [shineon@texaspoweronline.com](mailto:shineon@texaspoweronline.com). Con gusto contestaremos cualquier pregunta que tenga.

Las Reglas Sustantivas de Public Utility Commission of Texas (“PUCT”) que son mencionadas a través del TOS, pueden ser localizadas en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>.

### Información de Contacto:

Nombre de la Compañía: Texas Power, LP  
Dirección Postal: 4025 Woodland Park Blvd.  
Suite 220  
Arlington, TX 76013  
E-mail: [Residencial](mailto:Residencial@texaspoweronline.com)  
[Shineon@texaspoweronline.com](mailto:Shineon@texaspoweronline.com)  
[Comercial](mailto:Comercial@texaspoweronline.com)  
[CommercialSales@texaspoweronline.com](mailto:CommercialSales@texaspoweronline.com)  
Sitio Web: [www.texaspoweronline.com](http://www.texaspoweronline.com)  
Certificación REP No.: 10066  
No. de Contacto Gratuito: 866-ShineOn (744-6366)  
No. de Fax: 817-522-0235  
Horas Laborales: Residencial  
7:30am – 7:30pm M-V;  
9:00am – 2:00pm Sáb.  
(Tiempo de Zona Central)  
Comercial  
8:00am – 6:00pm L-V;  
(Tiempo de Zona Central)

### Apagones

A continuación está la lista de Distribución Local de Servicios Públicos. Contáctelos inmediatamente en el momento del apagón eléctrico para que restauren el servicio.

**Oncor Electric Delivery (anteriormente TXU ED): 888-313-4747**  
**Centerpoint: 800-332-7143**  
**AEP: 866-223-8505**  
**TNMP: 888-866-7456**  
**Nueces Electric: 800-632-9288**

### Prueba de Medidor

Usted tiene el derecho de solicitar que su medidor sea verificado para exactitud sin costo alguno; sin embargo, si usted solicita la prueba más de una vez dentro de cuatro años, puede que se le cobre un cargo si se confirma que el medidor

está correcto. Para solicitar una prueba del medidor, comuníquese al número mencionado arriba para hablar con nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

### Instrucciones para Leer el Medidor

Usted puede leer su propio medidor; sin embargo, la lectura de su medidor no será usada para nuestra factura, pero puede ayudarle a usted verificar nuestra factura, y también le asistirá en supervisar el uso de su energía. Para obtener instrucciones en como leer su medidor, comuníquese al número mencionado arriba para hablar con nuestro Departamento de Servicio al Cliente o visite nuestra sección “How To Read Your Meter” bajo nuestra página de “Education” en nuestro sitio web.

### Desconexión

Texas Power puede desconectar su servicio eléctrico si no paga lo siguiente en la fecha de vencimiento: 1) depósito necesario, 2) factura completa, ó 3) acuerdos del plan de aplazamiento o arreglos de pagos que acordó con Texas Power. Se enviará un aviso de desconexión pendiente diez (10) días antes de la desconexión. Si se desconecta su servicio por falta de pago, se le pedirá que pague su balance vencido por completo, un cargo de reconexión de \$100.00 y un depósito, acuerdo a los Términos de Servicio, para que se pueda restaurar el servicio. Texas Power reserva el derecho de desconectar su servicio si no nos pagan puntualmente de acuerdo con la Regla Substantiva 25.483 de PUCT. Situaciones específicas pueden justificar desconexión sin aviso de Texas Power de acuerdo a la Regla Substantiva 25.483(d) de PUCT

### Cramming

“Cramming” es el término que se utiliza para agregar cargos a su factura de electricidad por otros servicios sin su permiso. Si usted ve cualquier cargo que no entiende en su factura, favor de contactarnos inmediatamente siguiendo los pasos proveídos bajo la sección siguiente de “Conflictos y Quejas” para disputar cualquier cargo no autorizado.

### Slamming

“Slamming” es el término que se utiliza para cambiar su servicio eléctrico sin su permiso. Sus servicios no deben cambiarse a otro Proveedor de Electricidad sin su consentimiento. Si piensa que su servicio ha sido cambiado a otro Proveedor de Electricidad sin su autorización, favor de contactarnos inmediatamente a los números enlistados arriba.

### Conflictos y Quejas

Favor de llamar a Texas Power si tiene cualquier pregunta, preocupación, o quejas sobre su servicio eléctrico. Texas Power inquirirá e investigará rápidamente su disputa y le reportará cualquier resultado a usted. Si tiene conflicto con



## Your Rights As a Customer

For Residential and Small Non-Residential Customers

PUC REP Cert. No. 10066

portion of the disputed amount, you will remit to Texas Power, within three (3) days, the outstanding balance. Communications concerning disputed debts, including but not limited to, payments for full satisfaction of a debt, must be sent to the following address: Texas Power, Attn: Legal Affairs, 4025 Woodland Park Blvd., Ste 220, Arlington, TX 76013. If Texas Power is unable to provide you with a satisfactory resolution, you may contact the PUCT. You may contact the PUCT at the following:

### Public Utility Commission of Texas

By Mail: Public Utility Commission of  
Texas, Customer Protection  
Division  
PO Box 13326  
Austin, TX 78711-3326  
Tel: 888-782-8477 (toll-free)  
512-936-7120 (local)  
Fax: 512-936-7003  
E-mail: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)  
Website: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)  
TTY: 512-936-7136  
Relay Texas: 1-800-735-2989 (toll-free)

Be sure to include your name, address, telephone number, the name of your Retail Electric Provider, your account number with that Retail Electric Provider, the nature of your complaint and copies of your disputed bill and your contract. The PUCT will investigate your complaint and will contact you directly with the results of their review.

Exclusive jurisdiction and venue for any cause of action arising under this agreement will be in the courts of Tarrant County, Texas.

### Payment Arrangements

Dependent on your qualifications, you may qualify for a special payment arrangement if you are unable to make the full payment on your account by the due date. To see if you may qualify, please contact our Customer Care Department at the number listed above.

### Deferred Payment Plans

Dependent on your qualifications, you may qualify for a deferred payment plan. A deferred payment plan may require an initial payment, with the remaining balance to be paid in equal installments over a set period of time. To see if you may qualify, please contact our Customer Care Department at the number listed above.

### Bill Payment Assistance

An energy assistance program is available to customers who have severe financial hardships and may be temporarily

unable to pay their bills. The program is funded in part by contributions from Texas Power customers. Please call Customer Care for additional information.

### Low-Income Discounts

Certain rate deductions may be available for low income customers. For information on existing programs please contact our Customer Care Department at the number listed above.

### Critical Care Customers

If you have special needs that require you to be dependent on electrical equipment or powered medical equipment, it is your responsibility to advise our Customer Care department in writing upon application for service. To determine whether you qualify as a critical load customer, you must complete the Critical Care Eligibility Determination Form annually and return it to Texas Power and your TDSP. Qualification as a critical care customer does not relieve you of your obligation to pay for electric service that you receive from Texas Power.

### Privacy Protection

By law, Texas Power is required not to release, sell or give away your customer-specific information or data without obtaining your authorization. Texas Power does have the right, however, to release information to the Public Utility Commission for the purpose of resolving any complaint you may have. We also have the right to release information to collection agencies and/or credit reporting agencies information regarding your account if we are in the process of collecting any overdue or unpaid balance. The PUC offers a "Do Not Call List." For further information regarding that list, please visit the PUC's website at [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us).

REP Cert. No. 10066

YRAC Version No. 081610RSNRC



## Sus Derechos Como Cliente

Para Clientes Residenciales y Empresas Pequeñas

PUC REP Cert. No. 10066

cualquier cantidad facturada por Texas Power, debe pagar la cantidad que usted cree que es correcta. Debe proporcionar

aviso por escrito indicando las razones del conflicto. Si, al resolverse el conflicto, se encuentra que usted le debe a Texas Power cualquier balance de la cantidad en conflicto, le pagará a Texas Power, dentro de tres (3) días, el balance restante. Comunicaciones referentes a deudas en conflicto, incluidas pero no limitadas a, pagos para satisfacción completa de la deuda, deberá ser enviada a la siguiente dirección: Texas

Power, Attn: Legal Affairs, 4025 Woodland Park Blvd., Ste 220, Arlington, TX 76013. Si Texas Power no puede proveerle una solución satisfactoria, puede contactar a PUCT. Puede contactar a PUCT en la siguiente dirección:

### Public Utility Commission of Texas

Por Correo: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division  
PO Box 13326  
Austin, TX 78711-3326

Tel: 888-782-8477 (gratuito)  
512-936-7120 (local)

No. de Fax: 512-936-7003

E-mail: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

Sitio Web: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

TTY: 512-936-7136

Relay Texas: 1-800-735-2989 (gratuito)

Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, el nombre de su Proveedor Eléctrico, la razón por su queja y copias de su factura en conflicto y su contrato. PUCT investigará su queja y lo contactará directamente con los resultados de su revisión.

Jurisdicción y lugar exclusivo para cualquier causa de acción que surge bajo este acuerdo será en las cortes de Condado de Tarrant, Texas.

### Acuerdos de Pagos

Dependiendo de sus calificaciones, usted puede calificar para un plan especial de acuerdo de pagos si no puede hacer el pago total en su cuenta para la fecha de vencimiento. Para verificar si usted califica, comuníquese al número mencionado arriba para hablar con nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

### Planes de Pagos a Plazos

Dependiendo de sus calificaciones, usted puede calificar para un plan de pagos a plazos. El plan de pagos a plazos puede requerir un pago inicial, con el resto del balance para ser pagado en cantidades iguales dentro de un período de tiempo.

Para verificar si usted califica, comuníquese al número mencionado arriba para hablar con nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

### Asistencia con Pago de Factura

Un programa para asistencia de electricidad es disponible para clientes que tienen dificultades financieras severas y que quizás están temporalmente sin la habilidad de pagar sus cuentas. El programa es fundado en parte por las contribuciones de clientes de Texas Power. Para información adicional favor de llamar a nuestro Servicio Al Cliente.

### Descuentos para Bajos Ingresos

Pueden existir ciertas reducciones de precios para clientes con bajos recursos. Para información de programas existentes comuníquese al número mencionado arriba para hablar con nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

### Clientes de Cuidado Crítico

Si tiene necesidades especiales que requieren que usted dependa de maquinaria eléctrica o maquinaria médica eléctrica, es su responsabilidad de avisarle a nuestro departamento de Servicio al Cliente por escrito cuando aplica por servicio. Para determinar si califica como un cliente de trabajo crítico, tiene que completar anualmente el Formulario de Determinación de Elegibilidad de Cuidado Crítico y devolverlo a Texas Power y a su TDSP. La calificación de ser un cliente de cuidado crítico no lo libra de su obligación de pagar por el servicio eléctrico que recibe de Texas Power.

### Protección de Privacidad

Por ley, a Texas Power no se le permite facilitar, vender o proveer su información específica o datos de cliente sin obtener su autorización. Sin embargo, Texas Power si tiene el derecho de facilitar información a la Comisión de Servicios Públicos para el propósito de resolver cualquier queja que usted pueda tener. También tenemos el derecho de facilitar la información referente a su cuenta a agencias de cobros y/o agencias de crédito si estamos en el proceso de cobrar cualquier saldo vencido o sin pagar. PUC ofrece una "Lista De No Llamar." Para más información referente a esa lista, favor de visitar el sitio web del PUC al [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us).