Constellation NewEnergy, Inc.
Your Rights As A Customer
10/17/2025

Constellation NewEnergy, Inc. ("Constellation") is a certified Retail Electric Provider ("REP") in Texas. Constellation provides electricity service without discrimination as to a customer's race, creed, national origin, color, ancestry, religion, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services. As a retail customer in the State of Texas, you are entitled to the following Customer Protection Rights pursuant to the Rules of the Public Utility Commission of Texas ("PUCT"). These Rights apply to all residential and small commercial customers served by Constellation. A complete copy of the Public Utility Regulatory Act ("PURA") is available on the PUCT's Web site at Rules & Laws Statutes Page (texas.gov), and the PUCT's Customer Protection rules are available on the PUCT's Web site at http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

Reporting Outages

In the event of an outage in your area please call your Transmission Distribution Utility ("TDU"):
Oncor Electric Delivery (888) 313-4747
CenterPoint (800) 332-7143 or (713) 207-2222
Nueces Electric Cooperative: (800)-632-9288 or (361) 387-2581
AEP (WTU & CP&L) (866) 223-8508
TNMP (Texas New Mexico Power) (888) 866-7456
Lubbock Power & Light: 806-775-2509
Constellation is not liable for any service interruptions or outages and any questions relating to your electrical distribution lines or meters should be directed to your TDU.

Non-interruption of Service to Critical Load Industrial Customers:

If interruption or suspension of Customer's electrical service will create a dangerous or life-threatening condition on the Customer's premises, then Customer may qualify as a critical load industrial customer. To be designated as a critical load industrial customer, the Customer must notify the TDU. Eligibility shall be determined through a collaborative process among the customer, Constellation and the TDU.

Non-interruption of Service to Critical Care or Chronic Condition Residential Customers:

If the disconnection of electrical service would cause you or a person permanently residing at your residence to become seriously ill or more seriously ill, you have the right to apply for a designation of Critical Care or Chronic Condition Residential Customer. You can apply for the designation of Critical Care or Chronic Condition Residential Customer by obtaining a copy of the application approved by the PUCT from your TDU or REP at www.constellation.com/TXCriticalCare. The application requires a physician's signature. The ultimate decision to grant either designation rests with the TDU. Being designated either a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer does not entitle you to free electrical service, but provides you with certain time periods before your electrical service can be disconnected to allow you to obtain a physician's signature. A designation as a Critical Care Residential Customer must be renewed every two (2) years. A designation as a Chronic Condition Residential Customer must be renewed in some cases as often as every ninety (90) days, but, at least once a year.

TDU's Procedures for Implementing Involuntary Load Shedding:

A REP must provide information the REP has received from the TDU pursuant to PURA §17.003(e) regarding the TDU's procedures for implementing involuntary load shedding initiated by the independent organization certified under PURA §39.151 for the ERCOT power region. You can find this information and, if applicable, any additional details regarding those procedures or relevant updates at: www.constellation.com/YRAC.

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming":

A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your service was switched without your authorization, please contact your REP of choice and request further assistance. The affected REPs, the appropriate TDU, and the registration agent (Electric Reliability Council of Texas "ERCOT") will work in accordance with approved market processes to return you to your chosen REP.

Cancellation of Service Without Penalty:

You may cancel your contract with your REP without penalty within three (3) federal business days after you receive your Terms of Service (TOS) if you are switching providers (not for “move-ins” at a new service location). For details on how to cancel your service, see your TOS. You may also terminate your agreement with your REP without penalty if you move and provide a forwarding address and reasonable evidence of such move, or your REP notifies you of a material change in the terms and conditions of service as further provided in the TOS. Notice will not be issued for changes that benefit a customer (i.e. price decreases) or changes that are mandated by a regulatory agency.

Billing Issues

Unauthorized Charges or “Cramming”:

Before any new charges are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP will not seek to terminate or disconnect your electric service for non-payment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charges from your bill and refund or credit all money you paid for any unauthorized charges within forty-five (45) days. If the unauthorized 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 charges until they are refunded or credited. You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charges within fifteen (15) business days after the date the unauthorized charges are removed from your bill. Your REP will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:

If you cannot pay your bill, call your REP immediately. Your REP may offer a short-term payment arrangement that allows you to pay after your due date, but before your next bill is due. A deferred payment plan allows a customer to pay an outstanding bill in installments beyond the due date of the next bill. For details on these programs, see your TOS or contact your REP.

Financial and Energy Assistance:

An energy assistance program is available to customers who have severe financial hardships and temporarily may be unable to pay their bills. The program is funded in part by contributions from Constellation customers. Please call for additional information. REPs must also offer level or average payment plans. Contact your REP for more information.

Meter Testing and Reading:

You may request from your REP one (1) meter test every four (4) years at no cost to you. If you request more than one (1) test every four (4) years, and the meter is functioning properly, then you may be charged for the additional meter test(s) at the rate approved for or by your TDU. The TDU or REP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. If you prefer to read your own meter, please contact your TDU for instructions on how to read your meter.

Disconnection of Service:

The PUCT has provided that, under certain circumstances the REP may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. These situations include: (1) where a known dangerous situation exists; (2) where service is connected without authority by a person who has not made application for service; (3) where service is reconnected without authority after disconnection for non-payment; (4) where there has been tampering with equipment used to measure the amount of electricity used; or (5) where there is evidence of theft of electrical service.

Additionally, the REP may seek to have your electric service disconnected after providing you notice for any of the following reasons: (1) failure to pay a bill owed to the REP, or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection; (2) failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with the REP; (3) using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of non-standard equipment; (4) failure to pay a deposit required by the REP; or (5) 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.

If you are a master-metered apartment complex then your REP shall send a notice to you ("Notice") notifying you that a disconnection notice ("Tenant Notice") will be sent to the tenants of the apartment complex within six (6) days, if payment is not made before that time. If payment is not made within such six (6) days, then the Tenant Notice shall be posted in English and Spanish in five (5) conspicuous areas of the apartment complex, notifying the tenants that electrical service to the apartment complex is scheduled to be disconnected on a certain date and describing the reasons for such disconnection.

Unless otherwise provided herein, prior to disconnecting your service, the REP must provide you a disconnection notice. This disconnection notice must be mailed to you separately, but not earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be at least ten (10) days from the date the disconnection notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Additionally, your REP may not disconnect your service: (1) if your REP receives notification by the disconnect date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; (2) for non-payment during an extreme weather emergency. Your REP must offer you a deferred payment plan for bills due during the weather emergency; or (3) if you inform your REP, prior to the disconnection date stated on the disconnection notice, that the disconnection of service would cause you or a person permanently residing at your residence to become seriously ill or more seriously ill and you or such person has been designated as a Critical Care Residential or Chronic Condition Residential customer.

Once you or a person at your residence has been designated a Critical Care Residential Customer, you will be exempt from disconnection for twenty-one (21) days following the receipt of a disconnection notice. Prior to disconnection of your electrical service, you may extend the exemption from disconnection for up to sixty-three (63) days from the date of the issuance of your delinquent bill by meeting all of the following three (3) requirements: (1) you have your attending physician contact your REP to confirm that you or a person permanently residing at your residence is a Critical Care Residential Customer; (2) the attending physician submits a written statement to the REP confirming that you or person permanently residing at your residence is a critical care customer; and (3) you enter into a deferred payment plan. Once you or a person at your residence has been designated a Chronic Condition Residential Customer, you will be exempt from disconnection for twenty-one (21) days following the receipt of a disconnection notice.

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 as quickly as possible. The REP will continue to serve you under the Terms of Service in effect prior to issuance of the Disconnection Notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify your REP that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation within a fiscally reasonable period.

Disputes with Your Provider:

Complaint Resolution: Prior to initiating any formal dispute resolution process, we both agree to try to resolve any dispute informally. To initiate the informal dispute resolution process, contact our customer care department at 1 (888) 900-7052 or via email at: customercaretx@constellation.com.

We will assign someone who is not involved directly in the dispute to attempt to resolve the dispute. Upon receipt of a complaint, we 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. Constellation 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 the Attorney General, Consumer Protection Division, whose contact information is listed below. For a complaint involving a disputed bill, Constellation may not initiate collection activities or termination/disconnection activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Constellation may send a termination/disconnection notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

Public Utility Commission of Texas
Customer Protection Division
PO Box 13326
Austin, Texas 78711-3326
(512) 936-7120 or (888) 782-8477
Fax (512) 936-7003
Email address: customer@puc.state.tx.us
Website: www.puc.state.tx.us
TTY (512) 936-7136; Relay Texas: 800-735-2989

If the dispute is unable to be resolved informally (whether between us or with the PUCT) within sixty (60) days after the party raising it informed the other in writing of the nature and basis of the dispute and made a written demand (“Demand”), either party may seek formal arbitration.

CONSTELLATION HOPES TO MAKE YOU A SATISFIED CUSTOMER, BUT IF THERE'S AN ISSUE, THIS SECTION OUTLINES WHAT'S EXPECTED OF BOTH OF US IF THE COMPLAINT RESOLUTION PROCESS REQUIRED BY THE PUBLIC UTILITY COMMISSION OF TEXAS PROVES UNSATISFACTORY TO YOU. YOU AND WE BOTH AGREE TO RESOLVE ALL DISPUTES RELATING TO OR ARISING OUT OF THE INTERACTIONS BETWEEN US (INCLUDING OUR AFFILIATES, AGENTS, EMPLOYEES, DIRECTORS, OFFICERS AND ASSIGNS) ONLY BY ARBITRATION OR BY AN INDIVIDUAL ACTION IN SMALL CLAIMS COURT. THERE'S NO JUDGE OR JURY IN ARBITRATION, AND THE PROCEDURES MAY BE DIFFERENT, BUT AN ARBITRATOR CAN AWARD THE SAME DAMAGES AND RELIEF TO YOU, AND MUST HONOR THE SAME TERMS IN THIS AGREEMENT, AS A COURT WOULD. IF THE LAW ALLOWS FOR AN AWARD OF ATTORNEYS' FEES, AN ARBITRATOR CAN AWARD THEM TOO. WE ALSO BOTH AGREE THAT:

1) If you choose arbitration, the federal arbitration act applies to this Agreement.

2) Any arbitration will be governed by the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (collectively, "AAA Rules") of the American Arbitration Association ("AAA"), as modified by this Agreement, and will be administered by the AAA. The AAA Rules are available online at adr.org, or by calling the AAA at 1-800-778-7879. The arbitrator is bound by the terms of this Agreement and all issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to the scope and enforceability of the arbitration provision are for the court to decide. This dispute resolution provision does not preclude you from bringing any issues you may have to the attention of any governmental authorities.

3) WE BOTH AGREE THAT THIS AGREEMENT DOES NOT ALLOW CLASS ACTIONS IN COURT OR CLASS ARBITRATIONS, EVEN IF THE AAA PROCEDURES OR RULES WOULD ALLOW SUCH PROCEDURES. RELIEF MAY BE AWARDED ONLY IN FAVOR OF THE INDIVIDUAL PARTY SEEKING RELIEF AND ONLY TO THE EXTENT NECESSARY TO PROVIDE RELIEF WARRANTED BY THE PARTY’S INDIVIDUAL CLAIM. IF FOR SOME REASON, THE CLASS ACTION WAIVER IS UNENFORCEABLE THEN THE AGREEMENT TO ARBITRATE WILL NOT APPLY.

4) Any arbitration hearings will take place in the county of your billing address. If you are unable to pay the AAA filing, administration, and arbitrator fees for any arbitration properly initiated seeking damages up to $10,000, we will pay such amounts. Otherwise, the payment of these amounts will be governed by the AAA Rules. In addition, for claims less than $10,000, any arbitration hearing may be held telephonically.

5) If the arbitrator issues you an award that is greater than the value of our last written settlement offer made within sixty (60) days after we received your Demand (“Offer”) or if we did not make an Offer, then we will pay: you three times the amount of the award; and your attorney twice the amount of attorneys' fees, and reimburse any expenses reasonably incurred for pursuing your claim in arbitration. If the award in your favor is lower than our Offer we will only pay you the amount of the award. Any arbitration award will be final and binding and judgment confirming the award shall apply only to the specific case to enforce the award in that case.

6) IF FOR ANY REASON A CLAIM PROCEEDS IN COURT, WE BOTH AGREE THAT WE ARE WAIVING A RIGHT TO A JURY TRIAL. This dispute resolution provision shall survive termination of this Agreement.

Do Not Call Lists:

For a fee not to exceed five dollars ($5.00) per term, commercial Customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored “Electric No-Call List,” which is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to your choice of REP, by registering via United States Postal Service, Internet or telephonically as follows:

www.texasnocall.com, call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), or write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. If registered online or by phone, the fee must be paid by credit card, but if registered by mail, the fee may be paid by credit card, check or money order. Once registered, Customer can expect to stop receiving telemarketing as follows: If registered between January 1 and March 31, then by June 1; if registered between April 1 and June 30, then by September 1; if registered between July 1 and September 30, then by December 1; If registered between October 1 and December 31, then by March 1. However, registration expires on the fifth anniversary of the date the phone number is first published on the “Electric No-Call List.” Even if registered, you may still receive calls from telemarketers other than REP’s. Residential Customers may register their name, address, and telephone number to the statewide “Do Not Call List,” which will help limit telemarketing calls to your home or business. You may register for the “Do Not Call List” in three ways: online at www.texasnocall.com, call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), or write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.

Language Availability:

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

Privacy Rights:

REPs may not disclose or sell any confidential customer information, including: your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information (i) under certain circumstances as required by law, including release to the PUCT, an agent of your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies or TDU (ii) to our affiliates (provided they agree to the same confidentiality standards as we do), or (iii) in aggregate (provided such disclosures cannot be reasonably expected to specifically identify you). Your information will be shared with other retail REPs or aggregators only with your consent.

Special Services:

Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and customers with disabilities. If you have a disability or require special assistance regarding your electric account, contact your REP about these special services.

Constellation NewEnergy, Inc.
P.O. Box 4911
Houston, TX 77210-4911
PUCT License #10014
www.constellation.com
Email: customercaretx@constellation.com
REP Customer Service
Customer Assistance: 1 (888) 900-7052
Monday-Friday 7:00 am - 8:00 pm CST
Saturday 8:00 am - 5:00 pm CST

Constellation NewEnergy, Inc.
Sus Derechos Como Cliente

Constellation NewEnergy, Inc.("Constellation") es un Proveedor Minorista de Electricidad ("REP", abreviación en inglés) en Texas. Constellation proporciona servicio de energía eléctrica, sin discriminación por motivos de raza, credo, origen, color, ascendencia, religión, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área geográfica económicamente deprimida, o calificación por concepto de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética de un cliente. Como cliente minorista en el Estado de Texas, usted tiene derecho a los siguientes Derechos de Protección al Cliente de conformidad con las Normas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT", abreviación en inglés). Estos Derechos se aplican a todos los clientes residenciales y comerciales pequeños atendidos por Constellation. Una copia completa de la Public Utility Regulatory Act ("PURA") se encuentra disponible en el sitio Web de la PUCT Rules & Laws Statutes Page (texas.gov), y los normas de Protección al Cliente de la PUCT se encuentra disponible en el sitio Web de la PUCT en http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

Informes sobre Interrupciones:

En el caso de una interrupción del servicio de energía en su área, por favor llame a la Empresa de Servicios Públicos de Distribución y Transmisión ("TDU"):
Oncor Electric Delivery (888) 313-4747
CenterPoint (800) 332-7143 o (713) 207-2222
Nueces Electric Cooperative: (800)-632-9288 o (361) 387-2581
AEP (WTU & CP&L) (866) 223-8508
TNMP (Texas New Mexico Power) (888) 866-7456
Lubbock Power & Light: 806-775-2509
Constellation no se hace responsable por cualquier interrupción o corte del servicio y cualquier pregunta relacionada con sus líneas de distribución eléctrica o con los medidores la debe dirigir a su TDU.

No se interrumpirá el Servicio a Clientes Industrial de Carga Crítica:

Si una interrupción o suspensión de su servicio eléctrico puede crear una condición peligrosa o constituir una amenaza para la vida dentro de sus instalaciones con servicio eléctrico minorista, usted puede calificar como un cliente industrial de carga crítica. Para ser designado como cliente industrial de carga crítica, el cliente deberá notificar al TDU. La elegibilidad se determinará a través de un proceso de colaboración entre el cliente, Constellation y el TDU.

No se interrumpirá el Servicio a Clientes Residenciales que requieran de Cuidados Críticos o sufran de una Enfermedad Crónica:

Si la desconexión del servicio eléctrico pudiese ser la causa para que usted o la persona que reside permanentemente en su residencia se enferme gravemente o su condición empeore aún más, usted tiene el derecho de solicitar una designación de Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos o que sufre de una Enfermedad Crónica. Usted puede solicitar la designación de Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos o que sufre de una Enfermedad Crónica obteniendo de su TDU o REP en www.constellation.com/TXCriticalCare una copia de la solicitud aprobada por la PUCT. La solicitud requiere de la firma de un médico. La decisión final para otorgar cualquier designación le corresponde al TDU. La designación ya sea como un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos o que sufre de una Enfermedad Crónica no le da derecho a obtener servicio de energía eléctrica gratis, pero sí le proporciona ciertos períodos de tiempo antes de que su servicio de energía eléctrica pueda ser desconectado, con el fin de permitirle obtener la firma de un médico. La designación como un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos debe renovarse cada dos (2) años. La designación como un Cliente Residencial que sufre de una Enfermedad Crónica debe renovarse en algunos casos con una frecuencia de hasta cada noventa (90) días, pero, como mínimo una vez al año.

Procedimientos de TDU para implementar el desprendimiento de carga involuntario:

Un REP debe proporcionar información que el REP ha recibido de TDU de conformidad con PURA §17.003 (e) con respecto a los procedimientos de TDU para implementar el deslastre de carga involuntario iniciado por la organización independiente certificada bajo PURA §39.151 para la región de energía ERCOT. Puede encontrar esta información y, si corresponde, cualquier detalle adicional con respecto a esos procedimientos o actualizaciones relevantes en: www.constellation.com/YRAC

Cambio no Autorizado de Proveedor de Servicio o "Slamming" [acción forzada o impuesta]:

Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio fue cambiado sin su autorización, por favor póngase en contacto con el REP de su elección y solicite asistencia adicional. Los REPs afectados, el TDU apropiado, y el agente de registro (Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas "ERCOT") trabajarán de conformidad con los procesos de mercado aprobados a fin de retornarle al REP que usted haya elegido.

Cancelación del Servicio Sin Multa:

Dentro de tres (3) días laborables federales después de recibir sus Términos de Servicio (TOS, abreviación en inglés) usted puede cancelar su contrato con su REP, sin que se le imponga una multa, si cambia de proveedores (no para "mudarse" a un nuevo lugar de servicio). Para obtener más información sobre cómo cancelar su servicio, consulte sus TOS. También podrá dar por terminado su contrato con su REP sin que se le imponga una multa si usted se muda y proporciona la dirección del destinatario y evidencia razonable de tal mudanza, o si su REP le notifica de un cambio sustancial en los términos y condiciones de servicio tal y como se establece en los TOS. No se expedirá ninguna notificación por cambios que benefician a un cliente (es decir, reducción de precio) o por los cambios que son exigidos por una agencia reguladora.

Asuntos Relacionados con la Facturación

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, sobre todos los cargos asociados, y sobre cómo se facturarán estos cargos antes de que consten en su factura de electricidad, obteniendo su consentimiento para el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para cuestionar dichos cargos, pudiendo presentar una queja ante la PUCT. Su REP no tratará de terminar o desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado, ni de presentar un informe de crédito desfavorable en su contra por cargos cuestionados no pagados, con respecto a los cuales se alega que no fueron autorizados, a menos que en última instancia se resuelva el desacuerdo en su contra.

Si se determina que los cargos no han sido autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará los cargos no autorizados de su cuenta y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de cuarenta y cinco (45) días. Si los cargos no autorizados no son reembolsados o acreditados dentro del plazo de tres (3) ciclos de facturación, se le pagarán intereses a una tasa anual establecida por la PUCT sobre la cantidad correspondiente a cualquier cargo no autorizado, hasta que este cargo sea reembolsado o acreditado. Dentro de los quince (15) días laborables después de la fecha en que los cargos no autorizados son eliminados de su cuenta, usted puede solicitar todos los registros de facturación que están bajo el control del REP y que estén relacionados con cualquier cargo no autorizado. Su REP no volverá a cobrarle por ningún cargo con respecto al cual se determina que no ha sido autorizado.

Planes de Pagos Diferidos y Otros Planes de Pago:

Si usted no puede pagar su factura, llame inmediatamente a su REP. Su REP puede ofrecerle un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar después de su fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de su próxima factura. Un plan de pago diferido le permite al cliente pagar una factura pendiente en plazos que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Para obtener más información sobre estos programas, consulte sus TOS o póngase en contacto con su REP.

Ayuda Financiera para obtener Energía:

Un programa de asistencia para obtener energía se encuentra disponible para clientes que tienen graves dificultades financieras y no tienen la capacidad de pagar sus cuentas temporalmente. El programa se financia en parte con las contribuciones de los clientes de Constellation. Por favor llame para obtener información adicional. Los REPs también deben ofrecer planes de nivelación o promedio de pagos. Póngase en contacto con su REP para obtener más información.

Pruebas y Lectura de Medidor:

Usted podría solicitar a su REP una (1) prueba del medidor cada cuatro (4) años, sin costo para usted. Si solicita más de una (1) prueba cada cuatro (4) años y el medidor está funcionando correctamente, entonces se le puede cobrar por la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor, cobrándole la tarifa aprobada para o por su TDU. El TDU o REP le comunicará sobre los resultados de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realiza la prueba y, de ser el caso, la fecha de retiro del medidor. Si prefiere leer su propio medidor, por favor, póngase en contacto con su TDU para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor.

Desconexión del Servicio:

La PUCT ha establecido que, en determinadas circunstancias, el REP podría autorizarle a su TDU que desconecte su servicio eléctrico sin previo aviso. stas situaciones incluyen: (1) cuando se conoce que existe una situación peligrosa; (2) cuando el servicio es conectado sin autorización por parte de una persona que no ha hecho una solicitud para el servicio, (3) cuando el servicio se reconecta sin autorización después de la desconexión por falta de pago; (4), cuando ha existido manipulación de los equipos utilizados para medir la cantidad de electricidad consumida; o (5) cuando exista evidencia de robo de servicio eléctrico.

Además, el REP podría solicitar que su servicio eléctrico sea desconectado después de proporcionarle una notificación acerca de cualquiera de las siguientes razones: (1) falta de pago de una factura adeudada al REP, o por no celebrar un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión, (2) incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago diferido celebrado con el REP; (3) utilización del servicio de manera que interfiera con el servicio de los demás o con el funcionamiento de equipos que no son estándar; (4) falta de pago de un depósito requerido por el REP; o (5) falta de pago por parte del garante de la cantidad garantizada cuando el REP tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, el cual permite la desconexión del servicio del garante.

Si usted tiene un complejo de departamentos con un “Medidor Central” Su REP le debe enviar notificación que le informe que la notificación de desconexión será enviada a los arrendatarios del complejo de departamentos dentro de seis (6) días si el pago no se ha hecho antes de esa fecha. Si el pago no se ha hecho dentro de los seis (6) días la notificación del arrendatario será emitida en Ingles y en español en cinco (5) arias visibles del complejo de departamentos, notificando a los arrendatarios que el servicio eléctrico del complejo de departamentos tiene fecha de desconexión describiendo las razones por la cuales será desconectado el servicio.

A menos que se disponga lo contrario en el presente documento, antes de desconectar su servicio, el REP debe proporcionarle una notificación de desconexión. Esta notificación de desconexión se la debe enviar a usted por correo separado, pero no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe efectuarse al menos diez (10) días a partir de la fecha que la notificación de desconexión sea emitida y no puede caer en un día feriado o fin de semana o en el día anterior, a menos que el personal del REP se encuentre disponible para aceptar los pagos y se pueda reconectar el servicio.

Además, su REP no podrá desconectar su servicio: (1) si su REP recibe una notificación antes de o en la fecha de desconexión avisándole que un proveedor de asistencia para energía enviará un pago suficiente para cubrir su cuenta; (2) por falta de pago durante una emergencia causada por condiciones climáticas extremas. Su REP debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante una emergencia climática; o (3) si usted informa a su REP, antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión, que la desconexión del servicio podría causar que usted o una persona que vive de forma permanente en su residencia se enferme gravemente o empeore aún más, y que usted o dicha al persona haya sido designado como un cliente residencial que requiere de Cuidados Críticos o sufre de una Enfermedad Crónica.

Una vez que se le haya designado a usted o a una persona que viva en su residencia como un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos, usted estará exento de la desconexión por veintiún (21) días después de la recepción de una notificación de desconexión. Antes de la desconexión de su servicio eléctrico, usted podrá prorrogar la exención de la desconexión por hasta sesenta y tres (63) días a partir de la fecha de emisión de su factura en mora, siempre que cumpla con todos los tres (3) requisitos siguientes: (1) que su médico de cabecera se ponga en contacto con su REP para confirmar que usted o una persona que vive de forma permanente en su residencia es un Cliente Residencial que requiere de Cuidados Críticos; 2) que el médico que le trata presente una declaración por escrito al REP confirmando que usted o la persona que vive permanentemente en su residencia es un cliente que requiere de cuidados críticos, y (3) que usted se acogerá a un plan de pago diferido. Una vez que se le haya designado a usted o una persona que vive en su residencia como Cliente Residencial que sufre de una Enfermedad Crónica, usted estará exento de la desconexión por veintiún (21) días después de que reciba una notificación de desconexión.

Restauración del Servicio:

Si su servicio ha sido desconectado por el REP por falta de pago, una vez que se hayan corregido satisfactoriamente las razones para la desconexión, el REP le notificará a su TDU que reconecte su servicio lo más pronto posible. El REP continuará brindándole el servicio bajo los Términos de Servicio que estuvieron vigentes antes de la emisión de la Notificación de Desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que notifique a su REP que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa dentro de un plazo materialmente razonable.

Desacuerdos con su Proveedor

Resolución de Quejas:

Antes de iniciar cualquier proceso de resolución de alguna disputa formal, nosotros dos estamos de acuerdo en tratar de resolver cualquier disputa de manera informal. Para iniciar el proceso de resolución de una disputa informal. Contacte a nuestro departamento de servicio al cliente al 1(888)900-7052 o vía email a customercaretx@constellation.com. Asignaremos a alguien quien no esté vinculado directamente a la disputa para tratar de resolverla. Apenas sea recibida la denuncia, investigaremos y le notificaremos los resultados dentro de veinte y un (21) días. Si esta desconforme con el resultado de la investigación usted podrá pedir una revisión de supervisor, si es que está disponible. Constellation tendrá que avisarle acerca de los resultados de dicha revisión de supervisor dentro de diez (10) días de negocios desde su petición. Si Ud. No está satisfecho con los resultados de la revisión de supervisor Ud. Puede poner la denuncia con la PUCT y la oficina de la Procuraduría General, División de protección al consumidor, cual información de contacto esta listada abajo. Para denuncias que impliquen una disputa de facturación, Constellation podrá no iniciar actividades de cobro o término/desconexiones o reportar la delincuencia a alguna agencia de reporte crediticio con respecto a la porción disputada de la factura Sin embargo, después de recibir aviso apropiado, Constellation podrá enviar una notificación de termino/desconexión por no-pago por cualquier porción no en disputa de la factura.

Comisión de Servicios Públicos de Texas
División de Protección al Consumidor
PO Box 13326
Austin, Texas 787113326
(512) 9367120 o (888) 7828477
Fax (512) 9367003
Dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us
Sitio de Internet: www.puc.state.tx.us
TTY (512) 9367136; Relay Texas: 8007352989

Si la disputa no se puede resolver de manera informal (ya sea entre nosotros o con la PUCT) dentro de sesenta (60) dias depues de que la parte denunciante informe a la otra pro escrito acerca de la naturaleza y las bases de la disputa y hizo una demanda (“Demanda”) por escrito cualquiera de las partes puede buscar una arbitracion formal.

CONSTELLATION ESPERA QUE UD SEA UN CLIENTE SATISFECHO, PERO SI ES QUE HUBIESE ALGUN PROBLEMA, ESTA SECCION DELINEA LO QUE SE ESPERA DE NOSOTROS SI ES QUE EL PROCESO REQUERIDO POR LA COMISION DE UTILIDADES PUBLICA DE TEXAS DEMUESTRA NO SER SATISFACTORIO PARA UD. USTED Y NOSOTROS ESTAMOS DE ACUERDO EN RESOLVER TODAS LAS DISPUTAS RELACIONADAS CON O QUE NAZCAN DE LA INTERACCION ENTRE NOSOTROS (INCLUYENDO NUESTROS AFILIADOS, AGENTES, EMPLEADOS, DIRECTORES, OFICIALES Y ASIGNADOS) SOLAMENTE A TRAVES DE LA ARBITRACION O POR UNA ACCION INDIVIDUAL EN LA CORTE DE DEMANDAS PEQUENAS. NO HABRA ARBITRACION POR JUEZ O JURADO Y LOS PROCEDIMIENTOS PODRAN SER DIFERNTES, PERO UN ARBITRO PUEDE OTORGARLE LOS MISMOS DANOS Y SOCORRO Y TIENE QUE HONRAR LOS MISMOS TERMINOS EN ESTE ACUERDO COMO LO HARIA UNA CORTE. SI ES QUE LA LEY OTORGA UN REEMBOLSO DE LOS CARGOS DE ABOGADO, UNA ARBITRACION LOS PUEDE OTORGAR IGUALMENTE. TAMBIEN ESTAMOS DE ACUERDO EN QUE:

1) Si Ud. elije una arbitración, el acto federal de arbitración aplica a este acuerdo.

2) Cualquier arbitración será gobernada por las Reglas de Arbitración Comercial y por los Procedimientos Suplementarios de las Disputas Relacionadas Con el Consumidor (colectivamente, “Reglas de AAA”) de la Asociación Americana de Arbitración (“AAA”), como esta modificada en este acuerdo, será administrada por la AAA. Las Reglas de la AAA están disponibles en línea en adr.org, o llamando al 1-800-778-7879.

El Arbitro está sujeto a los termino de este acuerdo y a todas los problemas serán decididos por el árbitro, excepto los problemas relacionados con el alcance y la aplicabilidad de la prestación del arbitraje serán decisión de la corte. Esta disposición de resolución de disputas no le excluye de traer cualquier problema que pueda tener ante las autoridades gubernamentales.

3) ESTAMOS EN CONCORDANCIA QUE ESTE ACUERDO NO PERMITE ACCIONES DE CLASE LEGAL EN LA CORTE O DE ARBITRAJE EN CLASES LEGALES, ICLUSO SI ES QUE LOS PROCEDIMIENTOS DE AAA PERMITIERA DICHOS PROCEDIMIENTOS. AYUDA PUEDE SER OTORGADA SOLO EN FAVOR A LA PARTE PIDIENDO DICHA AYUDA Y SOLAMENTE EN LA MEDIDA NECESARIA PARA PROVEER AYUDA GARANTIZADA POR LA DEMANDA INDIVIDUAL DE LA PARTE. SI POR ALGUNA RAZON LA DENUNCIA COLECTIVA ES INAPLICABLE EL ACUERDO DE ARBITRAJE NO SERA APLICABLE.

4) Cualquier audiencia de arbitraje tendrá lugar en el condado de su facturación. Si Ud. No puede pagar los cargos de presentación de AAA, administración, y arbitraje por cualquier arbitraje iniciado correctamente exigiendo danos hasta $10,000, nosotros pagaremos dichos cargos. De otra manera, el pago de estos montos serán gobernados por las reglas de AAA. En adición, para demandas de menos de $10,000, cualquier audiencia de arbitraje podrá realizarse telefónicamente.

5) Si el arbitro le emite un premio el cual es mas grande que el valor de nuestra ultima oferta echa dentro de sesenta (60) días depsues de recibida su Demanda (“Oferta”) o si no hicimos alguna oferta, le pagaremos a Ud. Tres veces el monto del premio: y a su abogado dos veces el valor de los cargo de abogado, y le reembolsaremos cualquier gasto incurrido al seguir con su demanda de arbitraje. SI el premio en su favor es menor que nuestra oferta solo le pagaremos el monto del premio. Cualquier premio de arbitraje será final y vinculante y la sentencia confirmando el premio será aplicada solamente al caso especifico para reforzar el premio en ese caso.

6) SI POR ALGUNA RAZON UNA DEMANDA PROCEDE A LA CORTE, LOS DOS ESTAMOS DE ACUERDO CON RENUNCIAR AL DERECHO DE UN JUICIO CON JURADO. Esta disposición de resolución de disputa sobrevira el termino de este acuerdo

Otras Protecciones

Listas de Registro para No Recibir Llamadas:

Por una tarifa que no exceda cinco dólares ($ 5.00) por cada período, los Clientes comerciales pueden añadir su nombre, dirección y número de teléfono a una “Lista de Registro para no Recibir Llamadas sobre el Servicio Eléctrico” auspiciado por el estado, cuyo objetivo es limitar el número de llamadas de telemercadeo recibidas en relación a su elección de REP, mediante el registro a través del Servicio Postal de los Estados Unidos, Internet o telefónicamente, de la siguiente manera: en línea al www.texasnocall.com, llamando al número gratuito 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225), o escribiendo a Texas No Call, PO Box 313, E. Walpole, MA 02032. Si se registra en línea o por teléfono, la tarifa debe ser pagada con tarjeta de crédito, pero si se registra por correo, esta cantidad se puede pagar con tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Una vez que se haya registrado, el Cliente puede esperar la suspensión de las llamadas de telemercadeo que recibe, lo que ocurrirá de la siguiente manera:

Si se ha registrado entre el 2 de enero y el 31 de marzo, eso sucederá a partir del 1 de junio; si se ha registrado entre el 1 de abril y el 30 de junio, eso sucederá a partir del 1 de septiembre; si se ha registrado entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, eso sucederá a partir del 1 de diciembre; si se ha registrado entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, eso sucederá a partir del 1 de marzo. Sin embargo, el registro vence el quinto aniversario de la fecha en que el número de teléfono es publicado por primera vez en la “Lista de Registro para no Recibir Llamadas sobre el Servicio Eléctrico”. Incluso si está registrado, puede seguir recibiendo llamadas de telemercadeo que no son hechas por los REPs. Los Clientes Residenciales pueden registrar su nombre, dirección y número de teléfono en la "Lista para No Recibir Llamadas" que cubre todo el estado, lo cual ayudará a limitar las llamadas de telemercadeo a su hogar o negocio. Usted puede registrarse en el "Lista para No Recibir Llamadas" de tres maneras: en línea al www.texasnocall.com, llamando al número gratuito 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225), o escribiendo a Texas No Call, PO Box 313, E. Walpole, MA 02032.

Disponibilidad de otros Idiomas:

Usted puede especificarle a su REP que desea recibir información en español, o en cualquier otro idioma en el cual lo solicitaron. Esto incluye los Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, Sus Derechos como Cliente, las facturas y notificaciones de facturas, las notificaciones de terminación y desconexión, la información sobre nuevos servicios de electricidad, los programas de descuentos, las promociones y el acceso al servicio al cliente.

Derechos de Privacidad:

Los REPs no pueden divulgar ni vender ninguna información confidencial de los clientes, incluyendo: su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, consumo histórico de electricidad, patrones de consumo esperados, tipos de instalaciones utilizados para la prestación del servicio, términos y condiciones individuales del contrato, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información (i) bajo ciertas circunstancias requeridas por la ley, incluyendo la divulgación a la PUCT, a un agente de su REP, a las agencias de informes de crédito, agencias que hacen cumplir la ley o al TDU, (ii) para nuestros afiliados(dependiendo de que están de acuerdo con los estándares así como nosotros), o (iii) en agregado(dependiendo de que dichas revelaciones no pueden ser razonablemente esperadas especialmente de identificarlo a usted). Su información será compartida con otros REPs minoristas o agrupaciones, siempre y cuando usted dé su consentimiento.

Servicios Especiales:

Su REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con discapacidad auditiva y clientes discapacitados. Si usted tiene una discapacidad o requiere de asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, póngase en contacto con su REP para obtener información sobre estos servicios especiales.

Constellation NewEnergy, Inc.
P.O. Box 4911
Houston, TX 77210-4911
Licencia PUCT #10014
www.constellation.com
Email: customercaretx@constellation.com
Servicio al Cliente del REP
Asistencia al Cliente: 1 (888) 900-7052
Lunes-Viernes 7:00 a.m. - 8:00 p.m. CST
Sábado 8:00 a.m. - 5:00 p.m. CST