

Terms of Service

Typical Fees & Charges

The following table contains typical fees and charges that may be assessed by either the transmission and distribution service provider (TDSP) or Direct Energy ("Company"). Customers may be obligated to pay nonrecurring fees as required or allowed by Public Utility Commission of Texas (PUCT) rules, including, but not limited to, fees and charges for establishing, switching, disconnecting, reconnecting, or maintaining electric service. Charges for required, nonrecurring fees will be listed as separate line items on the customer's monthly bill.

This list does not represent all TDSP or Company fees and charges. For questions about these or any other fees and charges, please contact a Direct Energy Customer Care Representative toll-free at 1-888-305-3828, Monday through Friday, 7:30 a.m. until 8:00 p.m., and Saturday 7:30 a.m. until 4:00 p.m. Central Time.

Fee Name	Fee Description	Amount
Standard Move-In*	Charge assessed to cover both service connection and disconnection during regular TDSP working hours.	Standard Move-In: Self-Contained Meter (existing):\$16 Self-Contained Meter (new): \$92 CT/Other Meter (existing): \$130 CT/Other Meter (new): \$304 Priority Move-In: Self-Contained Meter (existing):\$42 CT/Other Meter (existing): \$270
Disconnect for Non-Pay (DNP)*	Applicable to requests from Competitive Retailer to de-energize service to Retail Customer due to Retail Customer's failure to pay charges billed by its Competitive Retailer or Company.	At Meter: Standard Disconnect: \$9 Same Day Disconnect: N/A Premium Location: Standard Disconnect: \$55 Same Day Disconnect: N/A
Reconnect After DNP*	Applicable to requests to re-energize service to Retail Customer after Retail Customer has been disconnected for non-payment.	At Meter: Standard Reconnect: \$10 Same Day Reconnect: \$35 Premium Location: Standard Reconnect: \$55 Same Day Reconnect: \$171
Re-Reads*	A Special Meter Reading Fee will be charged when a customer requests that a special reading be taken between normal meter reading cycles or that a meter be re-read to verify the accuracy of a routine meter reading. The fee will not be charged if the new reading indicates that the original reading was in error.	\$6
Meter Test Charge*	A Meter Test Charge will be charged for each meter tested at the customer's request, or by the Company on behalf of the customer, other than those tests conducted under the frequency guidelines specified by the PUCT. If the results of a test reflect meter accuracy outside the tolerance limits specified by the PUCT, the Meter Test Fee will be waived.	Self-contained Meter: All Others \$45 CT/Other Meter: All Others: \$73
Broken Meter Seal Fee*	A Broken Meter Seal Fee will be charged any time there is an unauthorized breakage of the meter seal.	\$31
Service Call Charge*	A Service Call Fee will be charged each time a TDSP employee is dispatched to the customer's premises, at the request of the customer, to investigate a service problem and it is determined that the problem was not the fault of the TDSP's equipment or system.	Business Hours: \$45 After Hours: \$45 Holiday: \$45
Returned Payment Charge	A Returned Payment Charge will be assessed each time a check or electronic funds transfer cannot be processed due to insufficient funds, lack of available credit, or other bank return.	\$25
Late Payment Charge	A Late Payment Charge will be assessed one time on each delinquent electric service bill. This charge does not apply to the of bills of qualified customers receiving the LITE-UP Texas low-income discount.	5% of total current monthly billing amount
Pay Station Vendor Charge	A Pay Station Vendor Charge will be assessed to customers that elect to make payments at the company's authorized walk-in pay station locations. The charge will be assessed for each account that is paid at the authorized agent site.	Varies by pay station

*TDSP pass-through fees and charges

TDSP Normal Business Hours: 8:00 a.m. - 5:00 p.m., Monday through Friday, excluding holidays.

CNP - 06 21 07

Términos de Servicio

Tarifas y cargos estándar

La tabla siguiente contiene tarifas y cargos estándar que pueden ser aplicados por el proveedor de servicio de transmisión y distribución (TDSP por sus siglas en inglés) o por Direct Energy ("Compañía"). Los clientes pueden estar obligados a pagar tarifas no recurrentes según lo que requiera o permitan las reglas de la Public Utility Commission of Texas (PUCT), incluyendo, pero no limitándose a tarifas y cargos por establecer, cambiar, desconectar, reconectar o mantener el servicio de electricidad. Los cargos por tarifas requeridas no recurrentes serán indicados como encabezamientos separados en la factura mensual del cliente.

Esta lista no representa todas las tarifas o cargos del TDSP o la Compañía. Para preguntas sobre estas y otras tarifas y cargos, póngase en contacto con un representante de servicio al cliente de Direct Energy llamando al número gratuito 1-888-305-3828 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., hora central de los Estados Unidos.

Nombre de la tarifa	Descripción de la tarifa	Cantidad
Mudanza Regular*	Cargo calculado para cubrir la conexión y desconexión de servicio de electricidad durante horas de trabajo regulares del TDSP.	Mudanza Regular: Medidor autosuficiente(actual): \$16 Medidor autosuficiente (nuevo): \$92 Medidor CT/Otro (actual): \$130 Medidor CT/Otro (nuevo): \$304 Mudanza con Prioridad: Medidor autosuficiente (actual): \$42 Medidor CT/Otro (actual): \$270
Desconexión por falta de pago*	Aplicable a la solicitud del competidor al detalle para desconectar el servicio de electricidad al cliente por no pagar los cargos incluidos en la factura enviada por el competidor al detalle o la compañía.	En el Medidor: Desconexion de Rutina: \$9 Desconexion el mismo día: N/A En otro lugar especial: Desconexion de Rutina: \$55 Desconexion el mismo día: N/A
Reconexión por falta de pago*	Aplica a solicitudes para reconectar el servicio después de que ha sido desconectado por falta de pago.	En el Medidor: Recónexion de Rutina: \$10 Recónexion el mismo día: \$35 En otro lugar especial: Recónexion de Rutina: \$55 Recónexion el mismo día: \$171
Lectura Especial*	Un Cobro de Lectura Especial del Medidor se cobrara cuando el cliente solicite que se realice una lectura especial entre ciclos normales de lectura del medidor o cuando el cliente solicite que se vuelva a leer el medidor para verificar la precisión de la lectura habitual del mismo. No se cobrara otro cargo para volver a leer el medidor si la nueva lectura indica que la lectura original estaba equivocada.	\$6
Cobro de Prueba del Medidor*	Un Cobro de Prueba del Medidor se cobrara por cada medidor probado a petición del cliente o por la Compañía a favor del cliente, además de las pruebas efectuadas bajo las normas de frecuencia especificadas por la Comisión de Servicios Públicos (PUCT siglas en ingles). Si los resultados de la prueba indican que la precisión del medidor esta fuera de los limites de tolerancia especificados por la Comisión de Servicios Públicos (PUCT siglas en ingles), se renunciara al Cobro de Prueba del Medidor.	Medidor autosuficiente: Otros: \$45 Medidor CT/Otro: Otros: \$73
Cobro por Ruptura del Sello del Medidor*	Un Cobro por Ruptura del Sello del Medidor se cobrara cada vez que haya una ruptura no autorizada del sello del medidor.	\$31
Cobro por Llamada de Servicio*	Un Cobro por Llamada de Servicio se cobrara cada vez que se envié a un ampliado la Compañía de Distribución Local (TDSP siglas en ingles) a la propiedad del cliente, a petición de este ultimo, para investigar un problema del servicio y si se determina que el problema no era por culpa del equipo o sistema de la Compañía de Distribución Local.	Horas normales de trabajo: \$45 Fuera de horas normales de trabajo: \$45 Día feriado: \$45
Cobro por Pago Devuelto	Un Cobro por Pago Devuelto se efectuará cada vez que no pueda procesarse un cheque o una transferencia electrónica por insuficiencia de fondos, falta de crédito disponible u otra devolución bancaria.	\$25
Cobro por Pago Atrasado	El Cobro por Pago Astrasado se efectuará una vez en cada recibo de servicio eléctrico que no sea pagado. Este cobro no se aplica a las facturas de clientes calificados que reciben un descuento por bajo ingreso (LITE-UP Texas siglas en inblés).	5% de multa sobre la cantidad a pagar mensual.
Cobro por Pago en Estación de Agente	Un Cobro por Pago en Estación de Agente se efectuará a los clientes que elijan hacer sus pagos en la red estaciones de pago autorizados por la Compañía. El cobro se efectuará por cada cuenta pagada en el sitio del agente autorizado.	Varia dependiendo de la estación de pago

*Tarifas y cargos de paso del TDSP

Horario comercial normal del TDSP: 8:00 a.m. - 5:00 p.m., de lunes a viernes, excepto festivos.

CNP - 06 21 07