



FAQ on the PUC's Response to COVID-19

What is the PUC doing to help Texans experiencing economic hardship due to COVID-19?

On March 26th, the Public Utility Commission of Texas responded to the governor's declaration of emergency with a plan to mitigate the impact of COVID-19 on Texas utility customers who are experiencing genuine economic hardship as a result of the pandemic.

Who are these actions intended to help?

These efforts are intended to help those Texans in genuine financial distress as a result of COVID-19, when their utility bills will literally break their family budget. Because the cost of these temporary measures will ultimately be borne by rate payers (including customers with suspended disconnects whose final balances are not totally offset by the COVID-19 surcharge on actively paying customers), they should be reserved for those in dire circumstances.

HOW ARE WATER UTILITY CUSTOMERS AFFECTED?

The commission has ordered PUC-regulated water and sewer utilities across the state to immediately suspend disconnections for non-payment.

WHAT ABOUT ELECTRICITY CUSTOMERS OUTSIDE THE AREAS OF TEXAS WITH RETAIL COMPETITION?

The PUC has ordered electricity providers outside the ERCOT grid (*namely Entergy, El Paso Electric, SPS and SWEPCO*) to suspend disconnections for non-payment.

↶ The orders give these PUC-regulated organizations a way to recover the costs of these ↷ suspensions after the crisis subsides through rate increases on their entire customer base.

WHAT ABOUT ELECTRIC CUSTOMERS IN THE AREA OF TEXAS OPEN TO RETAIL COMPETITION?

Under a new program called the **COVID-19 Electricity Relief Plan**, the PUC has ordered Retail Electric Providers (REPs) in areas of the state open to competition to:

- Immediately offer a deferred payment plan to any residential customer who requests one
- Suspend disconnections for residential customers who have been added to the state's unemployment and low income list due to the effects of COVID-19.

How do I get added to the list?

If you are a residential electricity customer in areas of Texas open to retail competition who qualifies for unemployment benefits and is in genuinely dire economic straits as a result of COVID-19, you can contact the state's Low Income List Administrator (LILA) at **866-454-8387** to request enrollment. Their call center is operating 24 hours a day, seven days a week.

How does enrollment work?

After you have called the LILA and shared proof of your unemployment status and essential information with them (*including your name, electricity service address and, preferably, your electricity account number with your REP*), you will be provisionally added to the list and your REP will be notified within a week to not disconnect your power if you are unable to pay the bill or enter into a deferred payment plan with the REP. [NOTE: If your payment is due in the next 10 days, you should contact your REP right away.]



FAQ on the PUC's Response to COVID-19

Is that one phone call all I need to do?

Within 30 days of that call, you'll need to provide documentation of your qualification for unemployment benefits from the Texas Workforce Commission to the LILA so that you can be officially added to the lists.

If I am added to the list, what happens?

Per the PUC order, Retail Electric Providers cannot disconnect electricity for up to six months for customers who have been added to the COVID-19 Electricity Relief Program list because they are unable to pay the bill or enter into a deferred payment plan with the REP.

Will I still be billed for my electricity?

In accordance with your contract, REPs will generate your bill, and you should pay the amount you are able. Your REP will then request assistance with your bill from the Relief Program. If the REP receives assistance from the Relief Program, then your bill will be adjusted by that amount.

What about customers of electric co-ops and municipal utilities?

Operating largely outside of the PUC's jurisdiction, electric co-ops and municipal utilities, like those in Austin and San Antonio, are taking measures they see fit to address the financial impact of the COVID-19 crisis on their customers. If you are one of their customers, you are encouraged to contact them with your questions and concerns.

Who is paying for this?

Electricity still costs money to generate and, along with water, costs money to deliver to your home. If you are a customer protected from disconnection by participation in the Relief Program, whatever costs you are unable to cover will be borne in part by a combination of other paying customers through a new monthly fee, losses absorbed by your retail electric provider, and, eventually you in a deferred payment plan to recover any remaining amounts.

A publication of the Public Utility Commission of Texas

1701 N. Congress Avenue, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326

You can reach our Customer Protection Division at customer@puc.texas.gov or 888-782-8477

For more information, including our ongoing response to the COVID-19 crisis, visit

www.PUC.Texas.gov



Preguntas Frecuentes de las Respuestas de la PUC Sobre COVID-19

¿Qué está haciendo la PUC para ayudar a los tejanos que están entre una dificultad económica debido a COVID-19?

En marzo 26, la Comisión de Servicios Públicos (PUC) de Texas respondió a la declaración del gobernador de un estado de emergencia con un plan para mitigar el impacto de COVID-19 en los clientes de servicios públicos de Texas quienes están que están en una dificultad económica como resultado de la pandemia.

¿A quién deben ayudar estas acciones?

Estos esfuerzos deben ayudar a aquellos Tejanos en verdadera angustia financiera como resultado de COVID-19, cuando sus fracturas de servicios públicos literalmente romperán su presupuesto familiar. Dado que el costo de estas medias temporales últimamente correrá a cargo de los pagadores de tarifas (incluyendo los clientes con desconexiones suspendidas cuyo balance final no se compenso por el recargo de COVID-19 sobrecargan los clientes que pagan activamente), solo deben usarse para circunstancias terribles.

¿COMO ESTÁN AFECTADOS LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

Esta comisión ha ordenado a los administradores de servicios de agua y alcantarilla regulados por la PUC que suspendan desconexiones debidas a no pago inmediatamente.

¿QUÉ PASA CON LOS CLIENTES DE ELECTRICIDAD AFUERA DEL ÁREA DE TEXAS CON COMPETENCIA?

La PUC ha ordenado que los proveedores de electricidad afuera de la red ECROT (Entergy, El Paso Electric, SPS y SWEPCO) que suspendan desconexiones debidas a no pago.

Las ordenes les dan a las organizaciones reguladas por la PUC una manera de recubrir los costos de las suspensiones después de que la crisis subsidie por medio de aumentar la tasa de toda su base de clientes.

¿Y LOS CLIENTES ELÉCTRICOS EN EL ÁREA DE TEXAS ABIERTOS PARA COMPETICIÓN AL POR MENOR?

Bajo un nuevo programa llamado **Plan de Alivio eléctrico COVID-19**, la PUC ha ordenado a los Proveedores Eléctricos Minoristas (REP) en áreas del estado abiertas a la competencia para que:

- Ofrezca inmediatamente un plan de pago diferido a cualquier cliente residencial que solicite una
- Suspenda las desconexiones para los clientes residenciales que se han añadido a la lista de desempleo y bajos ingresos del estado debido a los efectos de COVID-19.

¿Cómo me agrego a la lista?

Si usted es un cliente residencial de electricidad en áreas de Texas abiertas a la competencia minorista que califica para beneficios de desempleo y está en dificultades económicas genuinamente graves como resultado de COVID-19, puede comunicarse con el Administrador de Listas de Bajos Ingresos (LILA) del estado al 866-454-8387 para solicitar la inscripción. Su centro de llamadas está funcionando las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Cómo funciona la inscripción?

Después de haber llamado al LILA y haber compartido una prueba de su estado de desempleo e información esencial con ellos (incluyendo su nombre, dirección del servicio de electricidad y, preferiblemente, su número de cuenta de electricidad con su REP), se le agregará provisionalmente a la lista y su REP será notificado dentro de una semana para no desconectar su energía si no puede pagar la



Preguntas Frecuentes de las Respuestas de la PUC Sobre COVID-19

factura o entrar en un plan de pago diferido con el REP. : Si su pago vence en los próximos 10 días, debe ponerse en contacto con su REP de inmediato.]

¿Es una llamada que necesito hacer?

Dentro de los 30 días de esa llamada, deberá proporcionar documentación de su calificación para desempleo de la Comisión de la Fuerza Laboral de Texas a la LILA para que usted pueda ser oficialmente añadidos a las listas.

Si me agregan a la lista, ¿qué sucede?

Según el pedido de PUC, los proveedores de electricidad minorista no pueden desconectar la electricidad hasta por seis meses para los clientes que se han agregado a la lista del Programa de Alivio eléctrico COVID-19 porque no pueden pagar la factura ni entrar en un plan de pago diferido con el REP.

¿Aún se me facturará por mi electricidad?

De acuerdo con su contrato, LOS REPs generarán su factura, y usted debe pagar la cantidad que usted es capaz. Su REP solicitará ayuda con su factura del Programa de Socorro. Si el REP recibe asistencia del Programa de Socorro, entonces su factura será ajustada por Cantidad.

¿Qué pasa con los clientes de cooperativas eléctricas y servicios públicos municipales?

Operando en gran parte fuera de la jurisdicción de la PUC, cooperativas eléctricas y servicios públicos municipales, como los de Austin y San Antonio, están tomando medidas que consideren adecuadas para abordar el impacto de la crisis COVID-19 en sus clientes. Si usted es uno de sus clientes, a ponerse en contacto con ellos con sus preguntas e inquietudes.

¿Quién paga por esto?

La electricidad todavía cuesta dinero para generar y, junto con el agua, cuesta dinero para entregar a su Casa. Si usted es un cliente protegido de la desconexión por la participación en el Programa, cualquier costo que no pueda cubrir será asumido en parte por una combinación de otros clientes que pagan a través de una nueva cuota mensual, pérdidas absorbidas por su proveedor, y, eventualmente, usted en un plan de pago diferido para recuperar cualquier cantidad restante.

Una Publicación de la Comisión de Servicios Públicos de Texas

1701 N. Congress Avenue, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Puede contactar nuestra División de Protección de Cliente al customer@puc.texas.gov or **888-782-8477**

Para más información, incluyendo nuestra respuesta contra la crisis de COVID-19, visite www.PUC.Texas.gov