

# THIS FILE CONTAINS IMPORTANT REGULATORY MESSAGES

**Please click on the links below to take you to the appropriate section.**

- [Understanding involuntary load shed](#)
- [Critical Care and Chronic Condition Designations](#)
- [Hurricane Preparedness](#)
- [Certain Charges for Customers in the CenterPoint or AEP Central territories](#)

# ESTE ARCHIVO CONTIENE MENSAJES IMPORTANTES DE LAS AGENCIAS REGULADORAS

**Haga clic en los enlaces a continuación para ir a la sección correspondiente.**

- [Información sobre el relevo de carga involuntario](#)
- [Designaciones para personas con cuidados críticos y condiciones crónicas](#)
- [Preparación para huracanes](#)
- [Ciertos cargos para clientes en territorios de CenterPoint o AEP Central](#)

## CRITICAL CARE AND CHRONIC CONDITION DESIGNATIONS

**Notice – Certain customers may be eligible to apply for the following designations based on their medical status or the nature of the business:**

- **Critical Care Residential Customer:** A residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life.
- **Chronic Condition Residential Customer:** A residential customer who has a person permanently residing in his or her home 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 person's medical condition.
- **Critical Load Public Safety Customer:** A non-residential customer for whom electric service is considered crucial for the protection or maintenance of public safety, including but not limited to hospitals, police stations, fire stations, and critical water and wastewater facilities.
- **Critical Load Industrial Customer:** An industrial customer for whom an interruption or suspension of electric service would create a dangerous or life-threatening condition on the retail customer's premises.

You can apply for the applicable designation, which affords certain protections. Please contact Reliant for more information. Critical Care Residential Customer and Chronic Condition Residential Customer designations require an application your physician completes and submits to your transmission and distribution utility (TDU) on your behalf. Critical Load Public Safety Customer and Critical Load Industrial Customer designations require you to complete an application with your TDU.

## DESIGNACIONES PARA PERSONAS CON CUIDADOS CRÍTICOS Y CONDICIONES CRÓNICAS

**Aviso: ciertos clientes pueden ser elegibles para solicitar las siguientes designaciones basado en su estado médico o la naturaleza de su negocio:**

- **Cliente residencial de cuidados críticos:** un cliente residencial que tiene una persona que vive permanentemente en su casa y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico que utiliza energía eléctrica para mantener la vida.
- **Cliente residencial con condición crónica:** un cliente residencial que tiene una persona que vive permanentemente en su casa y que ha sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave que requiere de un dispositivo médico que utiliza energía eléctrica, o que requiere calefacción o aire acondicionado eléctricos para evitar la pérdida de una función primordial para la vida a causa de un deterioro o empeoramiento significativo de su condición médica.
- **Cliente de carga crítica por seguridad pública:** un cliente no residencial para quien el servicio de electricidad se considera crucial para proteger o mantener la seguridad pública, incluido, pero no limitado a, hospitales, estaciones de policía, estaciones de bomberos, e instalaciones críticas de agua y aguas residuales.
- **Cliente industrial de carga crítica:** un cliente industrial para quien la interrupción o suspensión del servicio eléctrico crearía condiciones peligrosas que atentan contra la vida en las instalaciones del cliente.

Puede solicitar la designación correspondiente, la cual ofrece ciertas protecciones. Por favor comuníquese con Reliant para obtener más información. Los clientes residenciales de cuidados críticos y condiciones crónicas requieren una solicitud que debe completar su médico y enviar a su compañía de transmisión y distribución (transmission and distribution utility, TDU) en su nombre. Las designaciones de cliente de carga crítica por seguridad pública y cliente industrial de carga crítica requieren que usted llene una solicitud con su TDU.

# Hurricane Preparedness

Hurricane Season is June 1- Nov. 30.

## Preparedness Checklist:

- ✓ Make an Evacuation Plan. Find activated evacuation routes here: DriveTexas.org or by dialing (800) 452-9292. Call 2-1-1 to find out if you live in an evacuation zone.
- ✓ Sign-Up for Emergency Alerts. Make sure your device is enabled to receive Wireless Emergency Alerts (WEAs).
- ✓ Prepare an Emergency Supply Kit.  
Learn how to build an emergency kit here: <https://www.ready.gov/build-a-kit>
- ✓ Review Your Home Insurance Policy.
- ✓ Register with State of Texas Emergency Assistance Registry (STEAR):

<https://stear.tdem.texas.gov/> or by dialing **2-1-1** if you live in evacuation zone and:

- have a disability or medical needs and do not have a car or other vehicle to use in an evacuation.
- have a disability or medical needs and do not have friends or family to help in an evacuation. \*\*STEAR Registry information collected is confidential\*\*

## Hurricane Preparedness Online Resources:

Texas Division of Emergency Management Website: [www.tdem.texas.gov](http://www.tdem.texas.gov)

Texas Department of State Health Services: [www.texasready.gov](http://www.texasready.gov)

American Red Cross: [www.redcross.org](http://www.redcross.org)

U.S. Department of Homeland Security: [www.ready.gov](http://www.ready.gov)

Office of the Texas Governor Greg Abbott: [www.gov.texas.gov](http://www.gov.texas.gov)



# Preparación para Huracanes

La temporada de huracanes es del 1 de Junio al 30 de Noviembre.

## Lista de verificación de preparación:

- ✓ Haga un Plan de Evacuación. Encuentre rutas de evacuación activadas aquí: ***DriveTexas.org*** o marcando (800) 452-9292. Llame 2-1-1 para averiguar si usted vive en una zona de evacuación.
- ✓ Regístrese para recibir alertas de emergencia. Asegúrese de que su dispositivo esté habilitado para recibir Alertas de Emergencia Inalámbricas (AEI).
- ✓ Prepare un kit de Suministros de Emergencia. Aprenda cómo construir un kit de emergencia aquí: ***https://www.ready.gov/build-a-kit***
- ✓ Revise su póliza de seguro de hogar.
- ✓ Regístrese en el Registro de Asistencia de Emergencia del Estado de Texas (RAEET): ***https://stear.tdem.texas.gov/*** o marcando el 2-1-1 si vive en una zona de evacuación y:
  - tiene una discapacidad o necesidades médicas y no tiene un automóvil u otro vehículo para usar en una evacuación
  - tiene una discapacidad o necesidades médicas y no tiene amigos o familiares para ayudar en una evacuación. \*\* La información recolectada del Registro RAEET es confidencial \*\*



## Recursos en línea para la preparación en caso de huracanes:

Sitio web de la División de Administración de Emergencias de Texas: ***www.tdem.texas.gov***

Departamento de Servicios de Salud del Estado: ***www.texasready.gov***

Cruz Roja Americana: ***www.redcross.org***

Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos: ***www.ready.gov***

Oficina del Gobernador de Texas Greg Abbott: ***www.gov.texas.gov***

# Hurricane Preparedness Guidelines

**IF YOU ARE UNDER A HURRICANE WARNING, FIND SAFE SHELTER RIGHT AWAY.**

## **When a hurricane is 36 hours from arriving**

- Turn on your TV or radio in order to get the latest weather updates and emergency instructions.
- Restock your emergency preparedness kit. Include food and water sufficient for at least three days, medications, a flashlight, batteries, cash, and first aid supplies. <https://www.ready.gov/build-a-kit>

## **When a hurricane is 18-36 hours from arriving**

- Bookmark your city or county website for quick access to storm updates and emergency instructions.
- Bring loose, lightweight objects inside that could become projectiles in high winds (e.g., patio furniture, garbage cans); anchor objects that would be unsafe to bring inside (e.g., propane tanks); and trim or remove trees close enough to fall on the building.

## **When a hurricane is 6-18 hours from arriving**

- Turn on your TV/radio, or check your city/county website every 30 minutes in order to get the latest weather updates and emergency instructions.
- Charge your cell phone now so you will have a full battery in case you lose power.

## **When a hurricane is 6 hours from arriving**

- If you're not in an area that is recommended for evacuation, plan to stay at home or where you are and let friends and family know where you are.
- Close storm shutters, and stay away from windows. Flying glass from broken windows could injure you.
- Turn your refrigerator or freezer to the coldest setting and open only when necessary. If you lose power, food will last longer. Keep a thermometer in the refrigerator to be able to check the food temperature when the power is restored.

## **Survive DURING**

- If told to evacuate, do so immediately. Do not drive around barricades.
- If sheltering during high winds, go to a FEMA safe room, ICC 500 storm shelter, or a small, interior, windowless room or hallway on the lowest floor that is not subject to flooding.
- If trapped in a building by flooding, go to the highest level of the building. Do not climb into a closed attic. You may become trapped by rising flood water.

## **Be Safe AFTER**

- Listen to authorities for information and special instructions.
- Do not touch electrical equipment if it is wet or if you are standing in water. If it is safe to do so, turn off electricity at the main breaker or fuse box to prevent electric shock.
- Avoid wading in flood water, which can contain dangerous debris. Underground or downed power lines can also electrically charge the water.



# Guía de preparación para huracanes

**SI ESTÁ BAJO UN AVISO DE HURACÁN, ENCUENTRE REFUGIO SEGURO DE INMEDIATO.**

## **Cuando un huracán está a 36 horas de llegar**

- Encienda su televisor o radio para obtener las últimas actualizaciones meteorológicas e instrucciones de emergencia.
- Reponga su equipo de preparación para emergencias. Incluya alimentos y agua suficientes para al menos tres días, medicamentos, una linterna, pilas, dinero en efectivo y suministros de primeros auxilios.  
<https://www.ready.gov/build-a-kit>.

## **Cuando un huracán está a 18-36 horas de llegar**

- Marque el sitio web de su ciudad o condado para el acceso rápido de las actualizaciones de tormentas e instrucciones de emergencia.
- Traiga adentro objetos sueltos y ligeros que puedan convertirse en proyectiles con vientos fuertes (por ejemplo, muebles de patio, botes de basura); sujete objetos que no son seguros para llevar adentro (por ejemplo, tanques de propano); y recorte o retire los árboles que están lo suficientemente cerca como para caer en el edificio.

## **Cuando un huracán está a 6-18 horas de llegar**

- Encienda su televisor / radio, o visite el sitio web de su ciudad / condado cada 30 minutos para obtener las últimas actualizaciones meteorológicas e instrucciones de emergencia.
- Cargue su teléfono celular ahora para que tenga una batería llena en caso de que pierda energía.

## **Cuando un huracán está a 6 horas de llegar**

- Si no se encuentra en un área recomendada para la evacuación, planifique quedarse en su casa o donde se encuentra y avise a sus amigos y familiares dónde se encuentra.
- Cierre las contraventanas y manténgase alejado de las ventanas. Los vidrios que vuelan de las ventanas rotas podrían dañarlo.
- Gire su refrigerador o congelador a la posición más fría y ábralos solo cuando sea necesario. Si pierde la energía, la comida durará más tiempo. Mantenga un termómetro en el refrigerador para poder verificar la temperatura de los alimentos cuando se restaure la energía.

## **Sobrevivir DURANTE**

- Si se le indica que evacue, hágalo inmediatamente. No maneje alrededor de las barricadas.
- Si se refugia durante vientos fuertes, vaya a una habitación segura de FEMA, refugio contra tormentas ICC 500 o una habitación o pasillo pequeño e interior sin ventanas en el piso más bajo que no esté sujeto a inundaciones.
- Si queda atrapado en un edificio por inundación, vaya al nivel más alto del edificio. No suba a un ático cerrado. Usted puede quedar atrapado por las crecientes inundaciones.

## **Sea Seguro DESPUÉS**

- Escuche a las autoridades para obtener información e instrucciones especiales.
- No toque el equipo eléctrico si está mojado o si está parado en el agua. Si es seguro hacerlo, apague la electricidad en el interruptor principal o en la caja de fusibles para evitar una descarga eléctrica.
- Evite vadearse en el agua de la inundación, que puede contener desechos peligrosos. Las líneas eléctricas subterráneas o caídas también pueden cargar el agua eléctricamente.



## **REGULATORY MESSAGES REQUIRED BY THE PUBLIC UTILITY COMMISSION OF TEXAS (PUCT)**

### **NOTE: THESE CHARGES ARE REFLECTED IN YOUR CURRENT ELECTRICITY BILL.**

Customers in the CenterPoint Territory: The amount billed includes Transition Charges and System Restoration Charges that are the property of BondCo and not of Reliant or CenterPoint Energy Houston Electric.

Customers in the AEP Territory: The amount billed includes Transition Charges and System Restoration Charges that are the property of BondCo and not of Reliant or AEP Texas Central Company.

## **MENSAJES DE AGENCIAS REGULADORAS REQUERIDOS POR LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TEXAS (PUCT)**

### **NOTA: ESTOS CARGOS SE REFLEJAN EN SU FACTURA DE ELECTRICIDAD ACTUAL.**

Cientes en territorio de CenterPoint: el saldo facturado incluye Cargos de Transición y Cargos de Restauración de Sistema que son propiedad de BondCo y no de Reliant o CenterPoint Energy Houston Electric.

Cientes en territorio de AEP: el saldo facturado incluye Cargos de Transición y Cargos de Restauración de Sistema que son propiedad de BondCo y no de Reliant o AEP Central Texas Company.