

## TÉRMINOS DE SERVICIO RESIDENCIAL

Just Energy Texas L.P. conocida como Just Energy  
P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056  
justenergy.com | 1.866.587.8674  
Certificado PUCT No. 10052  
Lunes - Viernes: 8:00 am a 7:00 pm. CST,  
Sábado: 9:00 am a 6:00 pm CST

**1. Definición de Términos Claves. Cargos de Medición Avanzada:** Un cargo evaluado para recuperar los cargos de TDU por sistemas de medición avanzada, en la medida en que no se recuperen en un cargo de medición estándar de la TDU. **Acuerdo:** Colectivamente, la Carta de Acuerdo (primera página) y estos Términos de Servicio (TOS), los Datos sobre Electricidad (EFL) y sus Derechos como Cliente (YRAC). **Cargo Básico:** El cargo cobrado en cada ciclo de facturación para cada ESIID sin tener en cuenta la demanda del cliente o el consumo de energía. **Saldo por Conexión:** Para Clientes con contrato de prepago, se requiere un Saldo Actual de no más de \$75.00 para establecer o reconectar el servicio de prepago. **Saldo Actual:** Para clientes con contrato de prepago, el saldo de su cuenta consta de créditos menos los importes adeudados. **Cliente:** El titular de la cuenta indicado en la Solicitud de Servicio, también conocido como "usted" y "su." **Balance de Desconexión:** Para clientes con contrato de prepago, un saldo de cuenta de \$10.00 ó menos, por lo cual podemos iniciar su desconexión del servicio. **Cargo por Energía:** Un cargo en kWh por electricidad consumida que incluye el costo de su suministro (y cargos de transferencia de servicios públicos si están especificados en su EFL). **ERCOT:** Consejo de Fiabilidad de Electricidad de Texas. **ESIID:** el(los) identificador(es) de servicio(s) eléctrico(s) que figura(n) en la Solicitud de Servicio y cualquier anexo adjunto. Cada ESIID está obligado por el presente Acuerdo. **Uso Futuro:** nuestro cálculo razonable de su consumo eléctrico previsto para el resto del Plazo. **JE AutoPay:** Sistema de pago automático de Just Energy en el que automáticamente se retira el pago de los clientes de una cuenta o se carga a una tarjeta de crédito del cliente. **JustGreen:** Nuestra opción de energía verde para electricidad ("JustGreen"). Cargo mensual de \$4.99 para compensar hasta el 50% o \$9.99 para compensar hasta el 100% de su consumo de energía. **Just Energy:** Just Energy Texas L.P., conocida como Just Energy, también conocida como "nos", "nuestro" o "nosotros". **Tarifa/Crédito por Uso Mínimo:** un crédito o cargo evaluado en cada ciclo de facturación según el consumo de energía del cliente **PUCT:** Comisión de Servicios Públicos de Texas. **REP:** Proveedor de Electricidad. **Clientes Residenciales:** Clientes minoristas clasificados como residenciales por el arancel de utilidades aplicable, transmisión desagregada y tarifas de suministros de distribución o, en ausencia de clasificación en una clase con tarifa residencial, los clientes que principalmente son usuarios finales que consumen electricidad en su lugar de residencia de forma personal, familiar o para su hogar y que no son distribuidores de electricidad, y/o tal como se define en las Reglas Sustantivas de PUCT, y/o están clasificados como no comercial, y/o el medidor tiene una demanda residencial. **Reglas:** las Reglas Sustantivas PUCT aplicables a los Prestadores de Servicios Eléctricos y protocolos de ERCOT. **Plazo:** El plazo inicial de este Acuerdo, según lo establecido en el apartado 4 de estas Condiciones de Servicio. **Uso:** Su consumo de electricidad en kWh. **Compañía de Utilidades:** Su empresa de transmisión y distribución (TDU) o Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (TDSP). **Cargos Transferidos por Servicios de Su Compañía de Utilidades:** todos los cargos por la entrega de electricidad a su ESIID, excluyendo los Cargos por servicios especiales, evaluados por su Compañía de Utilidades sin el recargo de Just Energy.

**2. Nombramiento de Agente.** Usted nos da el derecho exclusivo para actuar como su agente en todos los asuntos relacionados con el suministro y la entrega ante la compañía de utilidades y otros, con el fin de suministrarle Electricidad a su(s) ESIID(s). Usted pide que iniciemos servicio para cada ESIID o transfiramos servicio de su actual REP a Just Energy, según se aplique. Usted acepta, hoy y durante el Plazo, que usted: (a) no está ni estará regido por un Acuerdo relativo a su ESIID con un REP diferente a nosotros; y (b) no cancelará ni modificará nuestra designación como su agente exclusivo.

**3. Inscripción.** Su capacidad para ingresar en este Acuerdo depende de si cumple con ciertos requisitos: (a) su Compañía de Utilidades acepta nuestra solicitud para inscribirlo de acuerdo con las reglas de inscripción de ella; (b) podemos verificar su información mediante una llamada telefónica grabada (u otros medios aceptables por nosotros); (c) es solvente; y (d) todavía no está inscrito con nosotros (los clientes existentes solo pueden participar en este Acuerdo si es un "nuevo contrato", que se refleja con una letra mayúscula "R" en la esquina superior derecha del Acuerdo del Cliente). Usted da su consentimiento para la grabación de llamadas telefónicas relacionadas con este Acuerdo.

**4. Plazo.** El Plazo de este Acuerdo que comienza en la "Fecha de Inicio" y concluye en la "Fecha de Finalización" (de no hacerse una selección, el Plazo será la opción más larga disponible). **Fecha de Inicio:** el día en que comenzamos a suministrar electricidad a su ESIID en virtud del presente Acuerdo. Si usted es un Cliente que se está mudando, la Fecha de Inicio será tan próxima como sea razonablemente posible a la fecha de mudanza que nos ha dado. Si usted es un Cliente con "lectura de medidor estándar" la Fecha de Inicio dentro de 7 días hábiles de la primera fecha disponible después de su cambio. Si usted es un Cliente de "medidor de lectura auto seleccionada", su Fecha de Inicio será lo más razonablemente posible cerca de su fecha de cambio. Entiende que la Fecha de Inicio puede retrasarse a nuestra discreción (por motivos como que el Acuerdo no esté bien completado, no ha sido entregado a Just Energy, que la compañía de Utilidades no lo haya implementado, etc.). **Fecha de Finalización:** el último día que suministremos electricidad a su ESIID, más el tiempo necesario para obtener una lectura final del medidor. Se aplicará un nuevo Plazo si es un recontrato o el Acuerdo se renueva.

**5. Renovación. Sujeto a la Ley en Vigor (ver [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)) podemos renovar este acuerdo con términos nuevos o revisados. En Acuerdos a plazo, el aviso de vencimiento de éste y la oferta de renovación, se enviarán al menos 30 días antes del vencimiento del Plazo contractual. Si en la fecha prevista, no renueva su contrato, elige otro producto de Just Energy o cambia a otro REP, se le pondrá en nuestro Producto de Tarifa por Defecto (ver párr. 12.1) en acuerdo con la notificación y de la Ley en Vigor.**

**6. JustGreen.** Para JustGreen, compraremos y retiraremos certificados de energía renovable o atributos de hasta 50% o 100%. Usted puede en cualquier momento discontinuar la compra Podemos pedir discontinuar la compra de certificados o atributos de energía renovable, siempre y cuando no este en incumplimiento de este acuerdo al instante de hacer la solicitud. Nosotros podemos suspender/discontinuar JustGreen en cualquier

momento (por lo que usted dejará entonces de pagar por dicho servicio, aunque el resto del Acuerdo continúe vigente). Los créditos de energía renovable que compramos y retiramos en su nombre serán: (a) relacionados con créditos de energía renovable producidos el año en que paga por las unidades; (b) serán de nuestra propiedad legal.

**7. Cargos bajo este Acuerdo.** Nosotros le suministraremos Electricidad y JustGreen, así se aplique. Usted se compromete a pagar lo siguiente: (a) Cargos por Energía multiplicado por su uso; (b) Cargos de JustGreen; (c) Cargos de la compañía de utilidades que le transferiremos (a menos que estos ya estén incluidos en sus cargos por energía) Cargo Básico por ESIID; (d) Cargo base y/o crédito/tarifa de uso mínimo por ESIID, si corresponde; (e) Cargo por Medición Avanzada, si se aplica; (f) Cualquier Tarifa por Servicios Especiales; y (g) Impuestos. Los cargos y tarifas se especifican en su EFL o en este Acuerdo.

**8. Tarifas por Servicios Especiales.** Cualquier otros cargos no recurrentes o tarifas que debemos pagar a su compañía de utilidades, incluyendo, pero no limitado a, cargos por desconexión y reconexión, medición y gastos de instalación, mudanza o cambio. Cargos por Servicios Especiales también incluyen cualquier cargo no recurrente o cuota señalada en el presente Acuerdo, incluyendo, pero no limitado a, multas por pagos atrasados, cargos por desconexión, reconexión y cargos por fondos insuficientes. Cobraremos: a) una tarifa por Aviso de Desconexión (Tarifa de Aviso DNP) como se establece en su EFL en cada caso que tengamos que enviarle una carta notificándole de una posible desconexión por falta de pago; b) un Cargo de \$25 por Desconexión (Tarifa DNP) si su servicio es desconectado; c) una Multa por Pago Tardío equivalente al 5% del monto vencido en su última cuenta, si se atrasa en un pago; y d) un Cargo de \$25 por Fondos Insuficientes (Cargo NSF) por pagos devueltos. Tarifas adicionales por productos específicos y cargos serán presentados a usted en el EFL del producto que seleccione.

**9. Impuestos.** Usted tendrá que pagar impuestos y recargos legales aplicables a los cargos. Esto puede incluir, pero no está limitado a, recargos por ingresos brutos que nos imponen el Estado de Texas y/o de los municipios locales, y la tarifa de evaluación de PUCT la cual se la pasaremos a usted.

**10. Requerimientos de Crédito.** Como condición para la prestación del servicio bajo este Acuerdo, podemos requerirle que demuestre y mantenga un crédito satisfactorio, y usted nos autoriza a acceder y utilizar su información para revisar su historial de crédito. Se considerará que tiene un crédito satisfactorio si: (i) tiene 65 años de edad o más y no están en mora en el pago de cualquier cuenta de servicio eléctrico; o (ii) provee una carta certificada del Consejo sobre la Violencia Familiar de Texas determinando que usted es víctima de violencia familiar.

**11. Depósitos.** Si usted es incapaz de cumplir con los requisitos de Crédito, es posible que le pidamos un depósito antes de implementar este Acuerdo. También le podemos pedir un depósito durante el plazo si en los últimos 12 meses de servicio durante este Acuerdo usted (a) se ha retrasado en el pago de una factura más de una vez; o (b) se le ha desconectado el servicio por falta de pago. Le podemos pedir un depósito adicional si dentro de los 12 meses anteriores (i) el promedio de sus facturas son por lo menos el doble de la facturación anual estimada originalmente; y (ii) se le ha emitido un aviso de desconexión. El total de todos los depósitos no excederá de la cantidad mayor de (A) la suma de los dos meses siguientes de facturaciones estimada; o (B) un quinto de la facturación anual estimada. La facturación anual estimada se puede basar en el promedio estimado de uso en su clase. Después de 12 meses de servicio, usted puede solicitar que la cantidad depositada se vuelva a calcular basándose en su uso real. Debe pagar cualquier depósito requerido dentro de 10 días de nuestra solicitud, que se puede combinar con un aviso de desconexión. Le devolveremos su depósito con un crédito de factura al haber pagado sus facturas sin demora durante 12 meses consecutivos. Usted recibirá intereses sobre cualquier depósito retenido por más de 30 días a la tasa anual de PUCT. Previa solicitud, el pago de intereses devengados se hará una vez al año. Si usted califica para el programa de reducción de la tarifa conforme a las Reglas, las Reglas Substantivas de PUCT Aplicable a los REPs y protocolos ERCOT, puede pagar cualquier depósito que exceda \$50 en dos cuotas iguales.

**Para Clientes con un contrato de prepago, no se requiere un depósito de seguridad. Aceptación de pagos anticipados es únicamente para su conveniencia y no serán considerados como un depósito. No pagaremos intereses sobre ningún Saldo Actual.**

**12. Tipo de Productos.** Ofrecemos electricidad en tres diferentes tipos de productos: tarifa fija, indexada y precio variable. Su EFL especifica el tipo de producto y plazo que se aplica a su contrato. Tenga en cuenta que sólo las partes en este párrafo 12 que describen su tipo de producto específico, se aplicarán a su contrato.

**Productos con Tarifa Fija.** Productos con Tarifa Fija tienen un plazo de al menos de tres meses. A condición de que su demanda máxima no exceda cincuenta (50) kW durante la vigencia de este Acuerdo, el precio de un producto de tarifa fija sólo puede cambiar durante el plazo del Acuerdo para reflejar cambios reales en los cargos de TDSP, cambios en ERCOT o en los cargos administrativos a la carga por la Entidad Regional de Texas, o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que establezcan tarifas nuevas, modificadas, o costos que para nosotros están fuera de nuestro control. Cambios en precios resultantes de estas circunstancias limitadas no nos obligan a darle aviso previo, sin embargo, cada factura emitida durante el Plazo restante del Acuerdo, le notificará que ha habido un cambio de precio.

**Productos con Plazo Indexado.** Productos con Plazo Indexado tienen un plazo de por lo menos tres meses y un precio que varía de acuerdo a una fórmula de precio predefinido basados en índices de acceso o información pública. El precio de los productos con plazo indexado también pueden cambiar sin previo aviso para reflejar cambios reales en los cargos de TDSP, cambios en ERCOT o en los cargos administrativos a la carga por la Entidad Regional de Texas, o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que establezcan tarifas nuevas, modificadas, o costos que para nosotros están fuera de nuestro control.

**Productos Indexados de Mes a Mes.** Productos Indexados de Mes a Mes tienen un plazo contractual de treinta y un días (31) o menos, y un precio que varía de acuerdo a una fórmula de fijación de precios predefinido basados en índices de acceso o información pública. El precio de productos indexados de mes a mes también puede cambiar sin previo aviso para reflejar cambios reales en los cargos de TDSP, cambios en ERCOT o en los cargos administrativos a la carga por la Entidad Regional de Texas, o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que establezcan tarifas nuevas, modificadas, o costos que para nosotros están fuera de nuestro control.

**Productos con Precio Variable.** El precio de un producto variable puede cambiar sin darle

un previo aviso después de su primer ciclo de facturación, a la sola discreción de Just Energy. Productos con precio variable tienen un plazo de treinta y un días (31) o menos, y un precio que varía de acuerdo con el método descrito en su EFL.

**12.1 Producto con Tarifa por Defecto.** A menos que usted este en un producto con precio variable u otro producto de mes a mes, al final de su plazo, si no responde a nuestro aviso de renovación, puede ser transferido a nuestro Producto con Tarifa por Defecto. El Cargo por Energía en el Producto con Tarifa por Defecto puede variar de mes a mes según lo determinado por Just Energy. Si estos Términos de Servicio se incluyen con un aviso de caducidad del contrato y usted no responde, será trasladado a nuestro Producto con Tarifa por Defecto. A menos que se indique lo contrario en el aviso de expiración del contrato. **Aviso de Caducidad,** estos Términos de Servicio se aplican al Producto con Tarifa por Defecto con excepción de los párrafos 3, 5, 15 y la definición de Cargos por Energía en el apartado 1. La Información de Datos de Electricidad para nuestro Producto con Tarifa por Defecto se incluye con el aviso de caducidad del contrato. Si se transfiere a nuestro Producto con Tarifa por Defecto al vencimiento del contrato, se puede cancelar el servicio bajo el Producto con Tarifa por Defecto en cualquier momento sin tener que pagar Cargos por Salida. Si se transfieren a un Producto con Tarifa por Defecto, seguiremos comprando y retirando el número de créditos de energía renovable representado por el nivel de participación JustGreen que seleccionó en el momento de su inscripción inicial (y usted seguirá pagando por el mismo en el precio establecido en la notificación de la oferta de renovación).

**13. Facturación y Pago.** A menos que usted sea un Cliente con un contrato de prepago, se le facturará mensualmente, dentro de los treinta (30) días a partir de cuando el TDU nos proporcione su información ESIID de uso, a menos que haya un retraso por necesitar validar sus datos. Si la compañía de utilidades no nos proporciona la información de facturación necesaria, podemos cobrarle sobre la base de estimaciones y cualquier diferencia entre el monto de su factura estimada y la cantidad real, se reconciliará cuando Just Energy reciba la información de consumo real de la compañía de utilidades. Si se compromete a pagar con tarjeta de crédito o retiro bancario, su firma autorizada en la Solicitud de Servicio será su firma autorizada para dichas operaciones, y le será cobrado el monto total de cada factura mensual, incluyendo los cargos por pago tardío y Cargos por Salida, a su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Si usted no nos paga por insuficiencia de fondos en su tarjeta de crédito o en su cuenta bancaria, se le cobrará la cifra mayor entre (i) \$25; ó (ii) la cantidad que pagamos en nuestro banco por tal incumplimiento. Si usted no paga cualquier cantidad adeudada en este Acuerdo, será responsable de todos los cargos y gastos razonables (incluyendo honorarios de abogados) incurridos por nosotros para recuperar la cantidad adeudada, y podemos notificar a las agencias de crédito de cualquier falta de pago.

Si usted es un Cliente con contrato de prepago, en lugar de recibir una factura mensual, nosotros (o un centro de pago autorizado) le enviará un recibo, o número de confirmación, que le mostrará la cantidad de dinero que se sumó a su cuenta, por correo electrónico o mensaje por texto SMS. La confirmación de su pago se realizará a través de una Actualización de su Cuenta. Si usted está exento de impuestos, debe proporcionar a Just Energy su certificado de exención de impuestos. Podemos facturarle por anteriores cantidades sub-facturadas por errores de facturación u omisión en que (a) la sub-facturación es el resultado de un error del medidor o que el medidor ha sido manipulado por usted; o (b) le facturamos en un plazo de 180 días a partir de la fecha de emisión de la factura en el que la subfacturación ocurrió. A menos que la sub-facturación es el resultado de robo de servicio, usted puede calificar para un plan de pago diferido de la cantidad sub-facturada (contáctenos para más detalles). No se le cobrará intereses por cualquier cantidad sub-facturada, a menos que éstas sean atribuibles a un robo de servicio, en dicho caso, el interés será compuesto mensualmente a la tasa anual establecida por PUCT. Dichos intereses se devengarán desde la fecha en que se compruebe que primeramente usted manipuló el medidor. En ocasiones, a nuestra sola discreción y como consecuencia de un ajuste de equilibrio, es posible que acreditemos un balance a su cuenta, lo que reduciría su factura mensual, pero nunca vamos hacer cargos a su cuenta por lo mismo.

**14. Término Temprano del Acuerdo, Incumplimiento.** Si este acuerdo termina antes de tiempo, por cualquier razón, usted tiene que pagar todos los importes que se le han cobrado hasta la Fecha de Finalización temprana.

**14.1 Su Derecho a Cancelar: Si usted está cambiando de otro REP a Just Energy, puede terminar este Acuerdo a medianoche de los primeros 3 días hábiles después de haberlo recibido, sin tener que pagar Cargos por Salida. Puede cancelar por teléfono al 1.866.587.8674 ó llenando y enviándonos el Aviso de Cancelación.**

Usted también puede terminar este contrato sin tener que pagar los Cargos por Salida si (a) se mueve y proporciona documentación sobre su mudanza; o (b) recibe una notificación de Just Energy de un cambio sustancial en el contexto del presente Acuerdo y notifica su solicitud de cancelación a Just Energy dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que la notificación es enviada a usted.

**14.2 Nuestro Derecho a Cancelar:** Podemos poner fin a este Acuerdo, sin costo alguno para nosotros, si: (i) es requerido/permitido por la ley; (ii) la compañía de utilidades es incapaz de atender su ESIID o la electricidad no le ha llegado en un tiempo razonable; (iii) un cambio legislativo o reglamentario altere nuestra capacidad para llevar a cabo provechosamente este Acuerdo; (iv) se muda; o (v) usted cae en "Incumplimiento"; o (vi) o Just Energy recibe aviso o información que evidencie que la clasificación de su perfil de carga no califica para servicio residencial. Si terminamos el Acuerdo, se le dará 14 días hábiles de previo aviso. Usted estará en incumplimiento si: (a) viola un término de este Acuerdo o las reglas de su compañía de utilidades; o (b) cambia a otro REP durante el Plazo. Al inscribirse con Just Energy, usted está afirmando que nos ha proporcionado su nombre correcto y completo, dirección e información de contacto y que no tiene ningún saldo pendiente con nosotros o con nuestros proveedores afiliados. Si hay alguna evidencia de que cualquiera de estas afirmaciones es o resulta ser falsa, o de otra manera usted proporciona información falsa o fraudulenta, podemos terminar este Acuerdo y su servicio.

**15. Cargos por Salida.** Si usted termina este Acuerdo por razones distintas de las especificadas en el párrafo 14.1 del presente (Su Derecho a Cancelar) de aquí en adelante, y a menos que este en un producto de precio variable o de mes a mes, se le puede cobrar una Cargos por Salida como se establece en su EFL. Usted acepta que estos Cargos por Salida son auténticos pre-estimados de los daños y perjuicios que Just Energy sufriría, y no una multa u otro tipo de cargo. Usted seguirá siendo responsable de todos los otros montos adeudados, incluyendo la desconexión de utilidades y los cargos de reconexión.

**16. Desconexión del servicio de Utilidades para no Clientes de Prepago (Clientes de Prepago consulte el párrafo 36).** Si usted no paga todas las cantidades a su vencimiento, podemos ordenar la desconexión de su servicio de acuerdo con la Ley. Usted tendrá 10 días hábiles de previo aviso (21 días para quienes estén con Cuidados Críticos y Crónicos). Podemos volver a inscribirle al pagar las sumas adeudadas. Si su servicio es desconectado, además de los cargos o tarifas impuestos por su compañía de utilidades, le cobraremos \$25 por cargos de DNP. Si el pago de los importes vencidos se hacen a través de retiro ACH o cheque, procesaremos la reconexión después de la verificación de los fondos. Nos reservamos el derecho de proceder a la desconexión de servicios para quienes no cumplen con las cantidades vencidas o cargos de desconexión. La desconexión del servicio no renuncia a su responsabilidad de pagar cualquier saldo pendiente de la cuenta o Cargos por Salida.

**16.1 Desconexión Sin Aviso.** El TDU/TDSP puede desconectar sus servicios sin aviso previo al existir una condición de peligro que amenaza vidas, donde hay evidencia de manipulación del medidor, donde la reconexión de servicio no autorizado existe después de la desconexión o cuando haya indicios de robo de servicio.

**17. Nivelación/Plan de Pago Nivelado.** Usted puede ser elegible para nuestro Plan de Pago Nivelado basado en un periodo de 12 meses. Con este plan recibirá una factura estimada que es la misma cantidad cada mes durante el período (sujeto a ajustes periódicos). Al final de cada periodo, vamos a reconciliar la cantidad pagada con la cantidad que hubiera pagado en función del uso real y, si permanece en el plan, la diferencia se dividirá por 12 y la cantidad resultante se añadirá (o restará) a cada factura del próximo período de 12 meses. Si no permanecer en el plan, toda la diferencia se añadirá a (o restará a) su próxima factura. Podemos requerir un depósito por participar en el plan. Clientes LITE-UP son elegibles para el Plan de Pago Nivelado o Nivelación.

**18. Información del Cliente, Revisión de Crédito.** Usted nos autoriza a acceder, usar, mantener, transferir y actualizar su información (inclusive donde contactarlo, facturación, historia crediticia, e información sobre su consumo), y obtener dicha información de su compañía de utilidades y compartirla con ella y con nuestros socios, afiliados y proveedores que pueden estar en Canadá o los EE.UU. y comunicamos con usted para ofrecerle productos y servicios ofrecidos por nosotros y nuestros afiliados. Divulgaremos su información cuando lo requiera la ley. Contacte a un Representante de Servicio al Cliente para obtener información escrita sobre nuestras políticas y prácticas relacionadas con la utilización de su información personal.

**19. Limitación de Responsabilidades.** Nuestras responsabilidades en este Acuerdo está limitada a los daños mediatos. No somos responsables por daños incidentales, punitivos o indirectos, pérdida de ganancias, negocios o cualquier acto u omisión de su compañía de utilidades.

**20. Disputas o Reclamaciones. Arbitraje Obligatorio.** Si tiene alguna duda o comentario con respecto a este Acuerdo, puede contactarnos usando la información proporcionada arriba. Usted se compromete a notificarnos inmediatamente de cualquier cargo disputado en su factura. Debe pagar la parte sin reclamar de su factura mientras el reclamo se resuelve. Podemos solicitarle que presente el reclamo de facturación por escrito. Si, por cualquier razón, usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la PUCT, y podemos pedirle que se presente a un arbitraje definitivo y vinculante de acuerdo con normas de la Asociación Americana de Arbitraje. Para obtener más información, consulte la sección "Sus Derechos como Cliente".

**21. Pago de Facturas u Otra Asistencia.** Si usted anticipa que va a tener problemas para pagar una factura, puede contactarnos para ver si es elegible para recibir ayuda para pagar, o recibir un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre el REP y un cliente que permite al cliente pagar un saldo pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la factura actual. El programa de asistencia está disponible para clientes que tienen graves dificultades financieras y temporalmente son incapaces de pagar facturas. El programa es financiado, en parte, por contribuciones de los Clientes de Just Energy. Al aceptar un "Plan de Pago Diferido", colocaremos un Bloqueo de Cambio en su cuenta. Por favor, llámenos para obtener información adicional. Para los clientes con un contrato de prepago, por favor consulte las disposiciones separadas para los planes de pagos diferidos en el párrafo 37.

**22. Designación de Cuidados Críticos.** Si la interrupción o suspensión del servicio eléctrico le puede crear una condición peligrosa o potencialmente mortal, usted puede calificar para la designación de Cliente Residencial de Cuidados Críticos — Un cliente residencial que tiene a una persona viviendo permanente en su hogar, que ha sido diagnosticado por un médico que depende de un aparato médico eléctrico para mantener su vida. La designación o re-designación tiene vigencia de dos años bajo esta sección.

**23. Cliente Residencial de Condición Crónica.** Un cliente residencial que tiene a una persona viviendo permanente en su hogar y ha sido diagnosticado por un médico con una condición médica seria que requiere de un aparato médico eléctrico, calefacción eléctrica o de refrigeración, para evitar el deterioro de una función importante de su vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona. Si la condición médica grave se diagnostica o se re-diagnosticada por un médico como una condición de por vida, la designación es efectiva en esta sección para el período que sea más corto, ya sea un año, o hasta cuando la persona con la afección ya no resida en la casa. De lo contrario, la designación o re-designación es válida por 90 días. Para aplicar, su médico debe ejecutar y entregarnos los formularios requeridos por su compañía de utilidades, para que nosotros se la entreguemos a ellos. Usted puede solicitar el/los formulario(s) llamando al 1.866.587.8674, al PUCT, o a su compañía de utilidades. Esta designación no lo exime de las obligaciones en virtud de este Acuerdo, incluyendo su obligación de pagar cualquier saldo de la cuenta asociada a este contrato.

**24. Respuesta a la Demanda.** Cuando los operadores regionales de la red o utilidades anticipan apagones, o caídas de voltaje, debido a la alta demanda de electricidad (un "Evento en Respuesta a la Demanda"), se notificará a los clientes participantes la hora prevista y la duración de dicho evento. A la hora señalada, los clientes participantes, acuerdan reducir su consumo, por ejemplo, atenuar las luces, ajustar HVAC o apagar equipos que no sean críticos. Si usted compra un dispositivo de control de carga (por ejemplo, un termostato inteligente, etc.) de Just Energy o de uno de sus afiliados, usted acepta que en cualquier

momento Just Energy puede cambiar la configuración de confort y limitar su consumo de termostato y/o ajustar su sistema HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado) en un promedio de 4 grados Fahrenheit. Usted entiende y acepta que Just Energy no tendrá ninguna obligación de notificarle con anticipación de las posibles adaptaciones de Eventos en Respuesta a la Demanda.

**25. Enmienda, Asignación.** Podemos modificar este Acuerdo enviándole una notificación por escrito. A menos que sea requerido por la Ley, usted tendrá 30 días para rechazar por escrito la enmienda. Si la enmienda es un cambio material en el Acuerdo, le daremos al menos 14 días hábiles de antelación, y el cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en el aviso, a menos que usted termine el Acuerdo dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que el aviso se le envió. Sin su consentimiento, podemos ceder cualquier parte de nuestro interés en este Acuerdo, incluyendo a otra empresa de servicios energéticos. Usted no puede ceder sus derechos u obligaciones sin nuestro consentimiento.

**26. No Discriminación.** No discriminaremos, negaremos servicio, ni exigiremos prepago o depósito por servicio basándonos en su raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área geográfica de depresión económica o calificación por bajos ingresos o servicios de eficiencia energética. No vamos a utilizar un puntaje de crédito, historial de crédito, o datos de pago de servicios públicos, como base para la determinación del precio por el servicio eléctrico para un producto con un contrato de 12 meses o menos.

**27. Incapacidad de Cumplimiento.** Usted acepta que ciertos eventos fuera de nuestro control, inclusive de "fuerza mayor" que afecten directa o indirectamente a nuestros proveedores, puedan afectar la capacidad de suministrarle Electricidad o JustGreen al precio previsto para estos. De suceder, podemos sin responsabilidad: (a) temporalmente suministrarle el servicio al precio de mercado a nuestra disposición; o (b) suspender este Acuerdo hasta estar en condiciones razonables para reanudar su ejecución. De lo contrario, el presente Acuerdo permanecerá en pleno efecto.

**28. Notificación.** Si se nos requiere darle un aviso por escrito, se lo enviaremos a la dirección de su facturación o su correo electrónico. Usted tiene que enviarnos notificaciones escritas a la dirección indicada en el Acuerdo, se le requiere que tenga un comprobante de entrega. Si un cambio en la Ley Aplicable exige que un grupo de clientes reciba una notificación general, nos reservamos el derecho de hacerlo publicándola en nuestro sitio web: [justenergy.com](http://justenergy.com) (usted acepta a visitar el sitio periódicamente para mantenerse informado). Just Energy no es responsable si usted no recibe un Aviso por que su información de contacto a la hora de inscripción no está correcta o no ha sido actualizada. El cliente consiente en recibir mensajes de texto SMS de Just Energy, sus afiliados y/o socios comerciales con respecto a la información sobre la cuenta del cliente, nuevos productos, ofertas especiales, promociones y/o eventos de respuesta a la demanda. Tarifas estándar de mensajes y datos se aplicarán a los mensajes SMS. El cliente puede optar por no recibir mensajes de texto en cualquier momento enviando el mensaje de texto "DETENER" al [CÓDIGO CORTO DE TEXTO JE].

**29. Ley Aplicable.** El presente Acuerdo se rige por las leyes del estado de Texas.

**30. Varios.** El presente Acuerdo constituye el contrato completo entre usted y nosotros. Sólo podrá modificarse si la oficina central de Just Energy así lo acuerda por medio de una notificación por escrito o una llamada de teléfono grabada. Si cualquier parte de este Acuerdo no se puede aplicar, por cualquier razón, podemos hacer los cambios mínimos necesarios para que sea legal y aplicable. Ningún retraso por parte de nosotros en el ejercicio de nuestros derechos en virtud del presente Acuerdo se considerará una renuncia a dichos derechos. La renuncia a un incumplimiento por su parte no se interpretará como nuestra renuncia a cualquier otro incumplimiento. El presente Acuerdo redundará para el beneficio de y obliga a las partes, sus respectivos sucesores y cesionarios. Vamos a mantener una versión actualizada del "Sus Derechos Como Cliente" en nuestra página web y usted se compromete a revisarla anualmente.

**31. Emergencia.** Ante una emergencia, llame a su compañía de utilidades o al personal de emergencias apropiado.

**Párrafos 32-37 aplican sólo a Clientes de contrato con prepago:**

**32. Actualización de Cuenta.** Nos comunicaremos con usted a través de un Proceso de Actualización de Cuenta. Al inscribirse, debe seleccionar el método de proporcionarle la Actualización de su Cuenta, ya sea por correo electrónico o mensaje de texto SMS. La Actualización de Cuenta contiene información de cuenta que puede incluir: su saldo actual, pagos recientes de electricidad, la más reciente información de consumo de energía disponible proporcionada por el TDU (que puede tener información retrasada), precio actualizado de la electricidad, tiempo estimado y/o días de electricidad útil restante, confirmación de compras de créditos pre-pagados, y/u otros avisos. No tenemos ninguna obligación de volverle a enviar Actualizaciones de Cuenta, incluso si el mensaje no pudo ser entregado por cualquier motivo. Usted es el único responsable de contactar a nuestro departamento de Servicio al Cliente para proveer información de contacto actualizada y correcta si: (1) la información de su método elegido para enviarle Actualizaciones de Cuenta ha cambiado; (2) su método elegido para enviarle Actualizaciones de Cuenta no está funcionando correctamente; (3) su método elegido para enviarle Actualizaciones de Cuenta no es válido; (4) en cualquier momento, después de haber comenzado a recibir el servicio de electricidad prepagada de nosotros, pasan 48 horas en el cual no recibe una Actualización de Cuenta; (5) o si no ha recibido una Actualización de Cuenta dentro de 24 horas de haber hecho cualquier pago a su cuenta. Si solicita una actualización a nuestro Departamento de Servicio al Cliente, podemos hacerle un Cargo por Actualización de Cuenta (hasta \$2.50).

**33. Resumen de Uso y Pago (SUP):** Usted puede solicitar un SUP (resumen de los cargos por electricidad), que le será proporcionado por correo electrónico o por medio del Servicio Postal de EE.UU. (USPS). Podemos cobrarle hasta \$2.95 de Tarifa SUP por cada SUP que requiera un envío por USPS.

**34. Política de Reembolso de Saldo en la Cuenta.** Cualquier saldo en la cuenta que usted tenga no será reembolsado mientras usted es cliente de Just Energy. En caso de cancelar el servicio de electricidad con nosotros (ya sea por mudarse o cambiar su servicio a otro REP), o si nosotros cancelamos su servicio de electricidad, usted tiene derecho al reembolso de su saldo pendiente actual, menos cualquier saldo deficitario acumulado, los montos adeudados en un Plan de Pago Diferido (DPP) y/o las tarifas impuestas hasta la fecha que

termine su servicio de electricidad con Just Energy. Just Energy se refiere a esta cantidad como "Saldo de Cancelación (COB)". Si se está mudando a un nuevo lugar, usted es responsable de contactar al Servicio al Cliente y solicitar el cierre de su cuenta, incluyendo el registro de COB en el momento de que su servicio termine oficialmente. Si cambia a otro REP, su COB lo determinaremos nosotros el último día de su servicio con Just Energy. Si el COB es igual o mayor a \$5.00, le devolveremos todos los fondos no gastados en un plazo de diez (10) días siguientes a la recepción de su lectura final del medidor. Si la COB es menos de \$5.00, y usted no solicita un reembolso dentro de los 30 días siguientes del último día de su servicio con nosotros, usted acepta que Just Energy done esta cantidad a una agencia de asistencia de energía. Los fondos no utilizados donados por una agencia de asistencia de energía se le darán a la agencia de acuerdo al tiempo especificado anteriormente.

**35. Mensaje de Advertencia Antes de Desconexión.** Le enviaremos un mensaje de advertencia a través de una Actualización de Cuenta de 1-7 días antes de que se estime que su Saldo Actual vaya a caer por debajo del Saldo de Desconexión. Si continúa recibiendo electricidad, por alguna razón, cuando su Saldo Actual es igual o inferior a \$0.00, en su cuenta se acumulará un saldo deficitario.

**36. Desconexión de Servicio para Clientes de Prepago.** Usted debe pagar por adelantado por el consumo de electricidad y mantener un Saldo Positivo en su Cuenta, con excepción de lo autorizado en el presente Acuerdo. Si su Saldo es inferior al saldo de Desconexión, podemos comunicarnos con el TDU para interrumpir su servicio de electricidad. Su Saldo Deficitario, si existe, debe ser pagado en su totalidad, así como una cantidad suficiente para satisfacer su Saldo de Conexión, antes de poder iniciar la reconexión del servicio. Reconexión puede dar lugar a reinscripción. Tras reconexión, su Saldo puede estar sujeto a cualquier cargo o cargos impuestos por su compañía de utilidades. Para evitar desconexión, le recomendamos que mantenga un Saldo diario de por lo menos \$20.00 en su cuenta.

**37. Plan de Pago Diferido (DPP) Provisiones para Clientes de Prepago:** Un DPP es un acuerdo entre Just Energy y el cliente que le permite al Cliente pagar un saldo pendiente en cuotas, durante un período prolongado. Si en algún momento su cuenta tiene un Saldo Deficitario de \$50.00 o más, usted puede ser elegible para un DPP, o si su Saldo se ha agotado por una emergencia causada por un clima extremo, por arreglos en la facturación, o declaración de un desastre, usted es elegible para inscribirse en DPP. Para determinar la elegibilidad, usted debe ponerse en contacto con nuestro Departamento de Servicio al Cliente y solicitar la inscripción en un DPP. Just Energy puede transferir hasta un 50% de todos los pagos futuros a su DPP hasta que esté completamente pagado. Como condición para aceptar el DPP, se le puede pedir poner su cuenta con Bloqueo de Cambio hasta que se cumplan los términos del DPP. Un Bloqueo de Cambio significa que usted no podrá comprar electricidad a otras empresas, mientras su cuenta tenga esta condición. Si usted no puede cumplir con los términos de su DPP, la totalidad del saldo pendiente en su DPP será inmediatamente requerido y se incluirá en el Saldo actual. Si esto hace que su Saldo caiga por debajo del Saldo de Desconexión, Just Energy puede solicitar que su compañía de utilidades interrumpa su servicio después de un día de aviso de desconexión. Por favor, póngase en contacto con Just Energy para obtener más detalles.

**Párrafos 38-45 aplican sólo a Clientes con contrato que incluye un termostato gratis:**

**38. Acceso a sus instalaciones.** El Cliente acepta permitir a Just Energy y sus agentes el derecho, cuando sea necesario o solicitado, a ingresar en momentos razonables y con un aviso razonable, a la propiedad del Cliente sobre la cual se proporcionarán los Servicios y/o el Equipo (los "Locales"), para los fines de instalar, configurar, mantener, inspeccionar, actualizar, reemplazar y eliminar los Servicios y/o Equipos utilizados con cualquiera de los Servicios. El cliente garantiza que es el propietario del lugar. El Cliente reconoce que tiene autoridad para celebrar este Acuerdo porque el Cliente es el propietario de las Instalaciones.

**39. Instalación.** El Cliente entiende que un subcontratista de Just Energy, con la debida licencia en el estado de Texas, instalará el Equipo en el local en una fecha acordada mutuamente entre el Cliente y Just Energy. La fecha en la que se instala el Equipo será la "Fecha de instalación".

**40. Uso.** Just Energy no es responsable de la operación, el soporte, el mantenimiento o la reparación de ningún Equipo después de que se haya instalado en la Fecha de instalación. El Cliente acepta utilizar el Equipo según lo especificado por el fabricante del Equipo. Para usar el Equipo, el Cliente necesitará el Equipo y, si es necesario para el termostato seleccionado, un Gateway/Router que cumpla con las especificaciones del fabricante del Equipo. Just Energy no es responsable de la operación, el soporte, el mantenimiento o la reparación de ningún equipo, software o servicio que el Cliente elija utilizar en relación con el Equipo (el "Equipo del Cliente").

**41. Participación en Respuesta a una Demanda.** Just Energy notificará al Cliente cualquier evento de Respuesta a una Demanda. El cliente puede participar en el Evento de Respuesta a una Demanda o cancelar el Evento de Respuesta a una Demanda que puede afectar el servicio eléctrico del Cliente. El cliente puede optar permanentemente por no participar en los Eventos de Respuesta a una Demanda llamando al departamento de servicio al cliente de Just Energy. Si el Cliente participa en el Evento de Respuesta a una Demanda, el Cliente será elegible para recibir un beneficio que refleja una parte de los ahorros en los costos que resultan directamente de la participación del Cliente en el Evento de Respuesta a una Demanda. Just Energy, a su entera discreción, determinará los ahorros de costos, si los hubiera, y el beneficio que el cliente tiene derecho a recibir asociado con el Evento de Respuesta a una Demanda. Just Energy puede, cuando sea aplicable y a su entera discreción, distribuir cualquier beneficio relacionado con un Evento de Respuesta a una Demanda al Cliente. Just Energy distribuirá cualquier beneficio acumulado pero no distribuido al Cliente al término de este contrato. Just Energy puede distribuir cualquier beneficio en cualquier forma, incluso emitiendo un cheque por dicho beneficio o aplicando dicho beneficio a cualquier saldo pendiente y adeudado por el Cliente a Just Energy.

**42. Remoción.** El Cliente puede retirar el Equipo en cualquier momento después de la instalación. El Cliente puede retirar el Equipo por su propia cuenta o puede solicitar que Just Energy retire el Equipo de su hogar. Just Energy retirará el equipo y cobrará \$125 / hora por la eliminación.

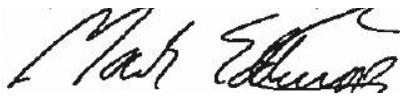
**43. Mudanzas.** El Cliente le dará a Just Energy un aviso por escrito con 45 días de anticipación si el Cliente planea mudarse de las Instalaciones (cada uno, una "mudanza").

Cuando el Cliente se mude, el Cliente tendrá 3 opciones: (1) Just Energy moverá el Equipo a la nueva ubicación del Cliente sin costo para usted siempre y cuando (a) el Cliente siga siendo un Cliente de Electricidad de Just Energy (b) y el Cliente sea el propietario de la nueva ubicación; (2) el Cliente puede retirar el equipo como se indica en la Sección 15 anterior; (3) el Cliente puede retirar el equipo como se indica en la Sección 43 anterior.

**44. Garantía Limitada, Responsabilidad e Indemnización.** EL EQUIPO SE PROPORCIONA "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA. TODAS LAS REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS DE CUALQUIER TIPO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, PERO NO ESTÁN LIMITADAS A NINGUNA GARANTÍA DE DESEMPEÑO, IDENTIFICACIÓN, DISPONIBLE PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O COMERSALISACIÓN, ESTÁN DISPONIBLES Y EXCLUIDOS, A MENOS QUE ESTÁ PROHIBIDO O RESTRINGIDO POR LA LEY APLICABLE. EL EQUIPO DEL CLIENTE PUEDE SER DAÑADO O SUFRIR CORTE DEL SERVICIO COMO RESULTADO DE LA INSTALACIÓN, INSTALACIÓN POR EL MISMO CLIENTE, USO, INSPECCIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y RETIRADA DEL EQUIPO. USTED ENTIENDE QUE SU ORDENADOR O OTROS DISPOSITIVOS PUEDEN NECESITAR SER ACCEDIDOS O UTILIZADOS POR USTED, POR NOSOTROS, O NUESTROS AGENTES, EN RELACIÓN CON LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO. JUST ENERGY NO

SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA PÉRDIDA, DAÑO O LESIÓN DE NINGÚN TIPO QUE SURGIÓ DE ESTE ACUERDO, RELACIONADO CON ESTE ACUERDO, O CAUSADO/CONTRIBUIDO EN CUALQUIER FORMA POR EL USO Y OPERACIÓN DEL EQUIPO, O CUALQUIER INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL O DAÑOS CONSECUENTES, INCLUSO SI ES RAZONAMENTE PREVISIBLE. USTED ACEPTA INDEMNIZAR, DEFENDER Y MANTENER SIN DAÑO A JUST ENERGY Y SUS AFILIADOS, DIRECTORES, OFICIALES, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y AGENTES EN CONTRA DE TODAS LAS RECLAMACIONES Y GASTOS (INCLUYENDO COSTOS RAZONABLES DE ABOGADOS); O EL INCUMPLIMIENTO DE ESTE ACUERDO POR USTED O CUALQUIER OTRO USUARIO.

Just Energy Texas L.P.



Vicepresidente Ejecutivo

**REPORTES DE CORTE DE SERVICIO LAS 24 HORAS**

Favor usar estos números para reportar cortes u otras emergencias.

TXU/ONCOR ENERGY	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY	800.332.7143
dentro de Houston	713.207.2222
AEP (WTU AND CP&L)	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER	888.866.7456

**INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA JUST ENERGY**

DIRECCIÓN DE INTERNET	justenergy.com
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	CustomerSupport@justenergy.com
DIRECCIÓN POSTAL:	P.O. Box 460008 Houston, Texas, 77056
NÚMERO DE TELÉFONO:	866.587.8674
dentro de Houston	713.850.6790
NÚMERO DE FAX:	888.548.7690
HORARIO DE OFICINA:	8:00 am a 7:00 CST Lunes - Viernes 9:00 am a 6:00 CST Sábado

**Sus Derechos como Cliente**

FAVOR LEER: ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y está basado en reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas - PUCT). Puede ver el conjunto completo de reglas sobre electricidad de la PUCT en <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

**1. Cancelación del Servicio**

**Cambio No Autorizado de Proveedor de Servicios o "Slamming":** Just Energy debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si usted cree que su servicio de electricidad ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitarle a Just Energy que le suministre una copia de su autorización y verificación. Just Energy debe presentársela dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud. También puede presentar una queja ante la PUCT. Al recibir una queja presentada ante la PUCT, Just Energy debe hacer todo lo que esté bajo su control para facilitar su pronto regreso a su REP (proveedor) original y cesar toda actividad de recolección relacionada con el cambio, hasta que la queja haya sido resuelta por la PUCT. Si la PUCT determina que su servicio de electricidad fue cambiado sin autorización, Just Energy debe cancelar todos los cargos no pagados. Just Energy debe pagar todos los cargos asociados con su restablecimiento a su REP (proveedor) original dentro de los próximos 5 días hábiles a su solicitud, y reembolsarle todo monto pagado que exceda los cargos que habrían sido impuestos por su REP original dentro de los próximos 30 días hábiles a su solicitud.

**Cancelación del Servicio:** Usted puede cancelar su acuerdo con Just Energy sin sanción o cargo alguno si:

- ◆ Usted solicita cancelación dentro de 3 días laborable federales después de haber firmado la Solicitud para el servicio y recibido los Términos de Servicio;
- ◆ Usted se muda a otro lugar y deja de ser responsable del servicio de electricidad en el lugar en que el servicio estaba siendo prestado;
- ◆ Las condiciones del mercado cambian y el acuerdo le permite a Just Energy dar por terminado el acuerdo sin sanción alguna en respuesta a dichos cambios; o
- ◆ Si recibe una notificación de Just Energy sobre un cambio sustancial en el contexto del presente Contrato y usted notifica a Just Energy de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días de la fecha en que la notificación le fue enviada. No se expedirá notificación sobre cambios sustanciales que lo beneficien a usted o cambios ordenados por una agencia reguladora.

Si usted solicita la cancelación por un motivo diferente a los enumerados arriba, aplicarán cargos por cancelación anticipada. Para cancelar su servicio durante el período de cancelación, favor usar el formulario de notificación de cancelación o llame al número de Just Energy indicado arriba. Para obtener detalles sobre cancelación después de finalizado el tiempo de cancelación y sobre los derechos de salida, le agradecemos llamar al número de Just Energy indicado arriba.

**2. Facturación**

**Cargos No Autorizados o "Cramming":** Antes de que aparezcan nuevos cargos en su cuenta, Just Energy debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo serán facturados estos cargos, y obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con Just Energy para debatir los cargos y presentar una queja ante la PUCT. Just Energy no dará por terminado su servicio ni emitirá un informe de crédito desfavorable en su contra por el no pago de cargos en debate, a no ser que la controversia sea resuelta en su contra. Si los cargos son no autorizados, Just Energy dejará de cobrarle el servicio o producto no autorizado, retirará el cargo no autorizado de su cuenta, y le reembolsará o acreditará toda suma de dinero pagada por usted por todo cargo no autorizado dentro de los siguientes 45 días hábiles. Si los cargos no le son reembolsados o acreditados en un plazo de tres ciclos de facturación, le deberán ser pagados intereses sobre el monto de todo cargo no autorizado hasta tanto éste le sea reembolsado o acreditado, calculados a una tasa anual establecida por el PUCT. Usted puede solicitar todos los registros que estén bajo el control de Just Energy relacionados a todo cargo no autorizado en su factura, en un período de 15 días luego de la fecha en que los cargos no autorizados sean retirados de su cuenta. Just Energy no le volverá a facturar ningún cargo que haya sido determinado como no autorizado.

**Plan/Acuerdo de Pagos:** Si Ud. no puede pagar su factura, sírvase llamar de inmediato a Just Energy. Just Energy ofrece planes de pagos nivelados o en base a promedios a los clientes no morosos. Just Energy podrá ofrecerle un acuerdo de pagos que le permitirá pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la próxima factura. Just Energy podrá ofrecerle un plan de pago diferido que le permitirá pagar una factura pendiente en cuotas que podrán extenderse más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Los Planes de Pago Diferido deberán ofrecerse (a menos que el cliente hubiera incumplido con anterioridad o se hubiera ya incorporado a un Plan de Pago Diferido o Pagos Nivelados) durante los meses de verano (julio a septiembre) y los meses de invierno (enero a febrero) o durante eventos climáticos extremos, a los siguientes clientes residenciales: (a) LITE-UP (b) Cuidado Crítico/Afección Crónica (c) aquellos que expresen incapacidad de pagar en tanto no hubieran sufrido desconexión en los 12 meses anteriores, presentado más de dos pagos insuficientes durante los 12 meses anteriores, o recibido servicio durante menos de 3 meses o carecieran de suficiente historial crediticio o de pago. (d) cuya factura incluya débitos correspondientes a subfacturaciones anteriores. Los planes de pago diferido podrán incluir un cargo de 5% por pago fuera de fecha. Si Ud. incumpliera las condiciones del acuerdo de pagos, o plan de pago diferido, Just Energy podrá desconectarle el servicio por falta de pago. Si Ud. acepta un plan de pago diferido o se encontrara moroso al acordar un plan de pagos parejos u otro acuerdo de pagos, Just Energy le aplicará a su cuenta una restricción "switch-hold" (prohibición de cambiar de proveedor). Un "switch-hold" le prohibirá comprar electricidad de otras compañías hasta pagar el total del saldo diferido. Podremos exigirle un pago inicial no

mayor al 50% del importe vencido, siendo el resto pagadero en cuotas iguales durante por lo menos cinco ciclos de facturación. Por detalles sobre planes de pago, le rogamos consultar las Condiciones de Servicio o contactar a Just Energy. Para obtener detalles sobre planes de pago, vea sus Términos de Servicio o póngase en contacto con Just Energy.

**Asistencia y Descuentos Financieros y de Energía:** Just Energy debe ofrecer asistencia para el pago de las cuentas a los clientes que manifiesten su incapacidad de pago o necesiten asistencia para pagar sus cuentas. Si los fondos son suficientes para que la PUCT administre un programa de asistencia para bajos ingresos, un cliente que reciba estampillas de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos (DHS por su sigla en inglés) (un(a) "Receptor(a)") puede calificar para un descuento en el servicio de electricidad a través del Programa LITE-UP Texas. Los clientes que no reciben estos beneficios, pero cuyo ingreso familiar no excede el 125 por ciento de las pautas federales de pobreza (un "Hogar de Bajos Ingresos") pueden solicitar el descuento. Le agradecemos ponerse en contacto con LITE-UP Texas en la línea telefónica gratuita (866) 4-LITE-UP o 866.454.8387 para obtener más información, o ponerse en contacto con Just Energy. Los clientes de LITE-UP califican para los planes o acuerdos de pago aunque se encuentren en mora.

**Prueba de Contadores:** Usted tiene derecho de solicitar una prueba de su contador una vez cada cuatro años, sin costo alguno. Just Energy puede enviar su solicitud electrónicamente a su empresa de servicios públicos. Si usted solicita que su medidor sea probado más de una vez cada cuatro años, y se determina que el contador está funcionando correctamente, entonces le puede ser cobrada una tarifa por la(s) prueba(s) adicional(es) a la tarifa aprobada para su empresa de servicios públicos. Su empresa de servicios públicos le informará los resultados de las pruebas, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si es aplicable, la fecha de retiro del contador. Usted tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su contador.

### 3. Servicio, Desconexión y Restablecimiento

**Desconexión del Servicio:** Si su pago del servicio de electricidad no es recibido para la fecha de vencimiento indicada en su factura, Just Energy le enviará por correo una notificación de desconexión por separado. La notificación de desconexión explicará que su servicio puede ser desconectado. La fecha de desconexión no será menor a 10 días (21 días por cuidado crítico y crónico) después de la fecha de expedición de la notificación y no puede caer en un día festivo o de fin de semana. Si, antes de la fecha de desconexión, se recibe el pago o se hace un arreglo de pago satisfactorio, Just Energy continuará prestándole el servicio bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la expedición de la notificación de desconexión.

Just Energy no puede desconectar su servicio por ninguna de los siguientes motivos:

1. No pago del servicio de electricidad por un ocupante anterior del predio si dicho ocupante no es parte de la misma unidad familiar;
2. No pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio de electricidad;
3. No pago de un tipo o clase diferente de servicio de electricidad no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
4. No pago de cargos sub-facturados ocurridos más de seis meses antes (excepto cuando estén relacionados con hurto del servicio);
5. No pago de cargos debatidos hasta tanto Just Energy o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado(a) sobre esta determinación;
6. No pago de una cuenta estimada a no ser que la cuenta estimada haga parte de un programa pre-aprobado de lectura de contadores o en caso de que su empresa de servicios públicos no pueda leer el contador debido a circunstancias fuera de su control; o
7. No pago durante una emergencia por clima extremo, durante la cual se pondrán a su disposición planes de pago diferido.

Just Energy no puede desconectar su servicio si recibe notificación antes de la fecha de desconexión indicando que un proveedor de asistencia para energía efectuará un pago suficiente a su cuenta.

**Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso:** Si se da por terminado su servicio de electricidad, usted puede obtener servicios de otro REP o del Proveedor de Último Recurso (Provider of Last Resort - POLR). El POLR ofrece un paquete estándar de servicios al por menor. Se puede obtener información sobre el POLR y otros REP llamando al 1.866.PWR.4.TEX o visitando [www.powertochoose.com](http://www.powertochoose.com).

**Desconexión del Servicio:** La PUCT ha establecido que bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones de las líneas de conducción eléctrica) cualquier REP, incluyendo al POLR, pueden autorizar a su empresa de servicios públicos para que desconecte su servicio de electricidad sin previo aviso. Adicionalmente, Just Energy puede buscar que su servicio de electricidad sea desconectado por cualquiera de los motivos enumerados a continuación:

- ◆ No pago de una cuenta adeudada a Just Energy o no hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación de desconexión;
- ◆ No cumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido acordado con Just Energy o con el POLR;
- ◆ Uso del servicio de una manera tal que interfiera con el servicio de otros, u operación de equipos no estándar;
- ◆ No pago de un depósito requerido por Just Energy o por el POLR; o
- ◆ No pago del monto garantizado por parte del garantizador cuando Just Energy o el POLR cuenten con un acuerdo por escrito, firmado por el garantizador, que permita la desconexión del servicio del garantizador.

Antes de desconectar su servicio, Just Energy o el POLR deben suministrarle una notificación de desconexión. Esta notificación debe serle enviada por correo por separado, no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su cuenta. La fecha de desconexión no debe ser antes de 10 días después de la fecha de expedición de la notificación y no puede caer en un día festivo o de fin de semana o el día anterior, a no ser que haya personal disponible para recibir pagos y que el servicio pueda ser reconectado. Just Energy o el POLR no pueden buscar que su servicio de electricidad sea desconectado por su empresa de servicios públicos por ninguno de los motivos enumerados bajo la porción de Desconexión del Servicio de este documento. Adicionalmente, Just Energy o el POLR no pueden desconectar su servicio de electricidad:

- ◆ Por no pago durante una emergencia por clima extremo, y deben ofrecerle un plan de pago diferido para las cuentas cuyo vencimiento caiga durante la emergencia; o
- ◆ Por falta de pago si Ud. informa a Just Energy o a su POLR (proveedor de última instancia), previamente a la fecha de desconexión indicada en la notificación, que un residente permanente del lugar tiene necesidad crítica o crónica de servicio eléctrico. Sin embargo, para hacerse acreedor a dicha exoneración, Ud. deberá acogerse a un plan de pago diferido con Just Energy o con su proveedor de última instancia, y hacer que el médico tratante de la persona enferma se ponga en contacto con Just Energy o con el proveedor de última instancia y presente una declaración por escrito certificando la necesidad de servicio eléctrico para el sostén de vida o para evitar un deterioro significativo de la afección. Esta exoneración de desconexión por causa de cuidado crítico tendrá una validez de 63 días y podrá solicitarse nuevamente después del vencimiento de dichos 63 días y de haberse cumplido con el plan de pago diferido.

**Restablecimiento del Servicio:** Si su servicio ha sido desconectado por no pago, una vez corregidos satisfactoriamente los motivos de la desconexión, Just Energy notificará a su empresa de servicios públicos para que reconecte su servicio. Just Energy continuará prestándole

el servicio bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la expedición de la notificación de desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado cuando usted le notifique a Just Energy o al POLR que lo desconectó que usted ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

#### 4. Controversias

**Solución de Quejas:** Le agradecemos ponerse en contacto con Just Energy si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Una vez recibida una queja, Just Energy está obligada a investigar y notificarle los resultados dentro de los siguientes 21 días. Si a usted no le satisfacen los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión por un supervisor. Just Energy debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud. Si no le satisfacen los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, usted puede presentar una queja ante la PUCT en: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; teléfono 512.936.7120 o en Texas (llamada gratis) 888.782.8477; fax 512.936.7003; correo electrónico [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us); dirección del sitio web [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (llamada gratis) 800.735.2989 o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección del Consumidor. Para una queja relacionada con una cuenta en controversia, Just Energy no puede iniciar actividades de recaudo o de terminación o reportar la mora a una agencia de informes de crédito con respecto a la porción en controversia de la cuenta. Sin embargo, luego de efectuar la notificación apropiada, Just Energy puede enviar una notificación de terminación por el no pago de cualquier porción en controversia de la cuenta.

#### 5. Otras Protecciones

**Lista de No Llamar:** La PUCT llevará una "Lista de No Llamar" de los clientes que no deseen recibir llamadas de tele-mercadeo de servicios de electricidad. Los clientes pueden inscribirse en esta lista pagando una pequeña tarifa adicional. Le agradecemos ponerse en contacto con la PUCT para ser incluido(a) en la Lista de No Llamar. Puede ponerse en contacto con Just Energy para obtener más detalles.

**Disponibilidad de Idioma:** Usted puede solicitar recibir información de Just Energy en español o en inglés. Just Energy no hace mercadeo en ningún otro idioma. Esto incluye la Solicitud de Servicio y los Términos de Servicio, Sus Derechos como Cliente, la Descripción de Datos de Electricidad, cuentas y notificaciones de cuentas, notificaciones de terminación y de desconexión, información sobre nuevos servicios de electricidad, programas de descuentos, promociones, y acceso a asistencia para clientes.

**Derechos de Privacidad:** A los REP les está prohibido divulgar o vender información confidencial de sus clientes, incluyendo su: nombre; dirección; número de cuenta y ESIID(s); tipo o clasificación del servicio; consumo histórico de electricidad; patrones de consumo esperados; cargos actuales o registros de facturación; y los tipos de instalaciones usadas para prestarle su servicio; y los términos, condiciones y precios individuales de su acuerdo. Esta prohibición no aplica para la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según sea requerida por ley, incluyendo la divulgación de su información a la PUCT, cualquier agente de Just Energy, agencias de informes de crédito, agencias de las autoridades legales o su empresa de servicios públicos. Su información será compartida con otros REP o agregadores únicamente con su consentimiento.

**Servicios Especiales:** Si usted tiene una discapacidad física o requiere de asistencia especial en relación con su cuenta de electricidad, le agradecemos ponerse en contacto con Just Energy para indagar sobre el proceso para calificar para cualquier servicio especial que pueda estar a su disposición.