

TÉRMINOS DE SERVICIO

Este documento ("Acuerdo") establece los Términos de Servicio para la compra de electricidad entre Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy ("Amigo Energy", "nosotros", "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente"). El Cliente y Amigo Energy pueden ser referidos individualmente como "Parte" o colectivamente como "Partes" en este documento. Sus requisitos de electricidad en la ubicación del servicio o la identificación de ESI designada por usted en su Inscripción o Formulario de renovación se atenderán en virtud de este Acuerdo. Este Acuerdo no se aplicará a los Clientes que tengan un medidor de tiempo de uso.

Amigo Energy es su proveedor minorista de electricidad ("REP"). Amigo Energy establece los cargos que usted paga por el servicio eléctrico minorista. La electricidad que Amigo Energy le vende debe ser transportada a su ubicación de servicio a través de sistemas de transmisión y distribución que continuarán siendo regulados por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT") y propiedad de un Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución ("TDSP"). La PUCT revisa y aprueba las tarifas que el TDSP puede cobrar por el transporte y distribución de electricidad a su ubicación de servicio. Amigo Energy le pasa estos cargos a usted, el Cliente, junto con otros cargos y tarifas establecidos por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT").

Tipos de Productos

Suministramos electricidad en tres tipos de productos diferentes: tarifa fija, precio indexado y precio variable. Su EFL especifica el tipo de producto y el término que se aplica a su contrato. Tenga en cuenta que solo las partes de esta sección de "Tipos de Productos" que describen su tipo de producto específico se aplicarán a su contrato.

Productos de tarifa fija. Los productos de tarifa fija tienen un plazo de contrato de al menos tres meses. Siempre que su demanda máxima no exceda los cincuenta (50) kW durante la vigencia de este Acuerdo, el precio de un producto de tarifa fija solo puede cambiar durante la vigencia del contrato para reflejar los cambios reales en los cargos de TDSP, cambios de ERCOT, cargos administrativos a cargas por la Entidad Regional de Texas, o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que imponen aranceles o costos nuevos o modificados que están fuera de nuestro control. Los cambios de precios que resultan de estas circunstancias limitadas no requieren que le enviemos un aviso por adelantado, sin embargo, cada factura emitida durante el término del contrato le notificará que se ha realizado un cambio de precio.

Productos Indexados a Plazo. Los productos indexados a plazo tienen un plazo de contrato de al menos tres meses y un precio que cambia según una fórmula de precios predefinida que se basa en índices o información disponibles públicamente. El precio de los productos indexados a plazo también puede cambiar sin previo aviso para reflejar los cambios reales en los cargos TDSP, en las tarifas administrativas de ERCOT, cargos administrativos a cargas por la Entidad Regional de Texas, o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales, o acciones reglamentarias que impongan aranceles o costos nuevos o modificados que están fuera de nuestro control.

Productos Indexados de Mes a Mes. Los productos indexados de mes a mes tienen un término de contrato de treinta y un (31) días o menos, y un precio que cambia según una fórmula de precios predefinida que se basa en índices o información disponibles públicamente. El precio de los productos indexados de mes a mes también puede cambiar sin previo aviso para reflejar los cambios reales en los cargos de TDSP, los cambios en las tarifas administrativas del ERCOT, cargos administrativos a cargas por la Entidad Regional de Texas, o cambios resultantes de las leyes federales, estatales, locales, o acciones que nos impongan tarifas o costos nuevos o modificados que están fuera de nuestro control. **Productos de Precio Variable.** El precio de un producto variable puede cambiar sin previo aviso después de su primer ciclo de facturación a discreción exclusiva de Amigo Energy. Los productos de precio variable tienen un término de contrato de treinta y un (31) días o menos, y un precio que varía según el método divulgado en su EFL.

Producto JustGreen

Certificados de energía renovable o atributos equivalentes hasta el 50% o el 100% de su consumo de electricidad por una tarifa plana cada mes. Si JustGreen es una opción en su plan, entonces puede solicitar la suspensión del uso de JustGreen en cualquier momento, siempre y cuando no incumpla este Acuerdo. Si el plan de productos básicos incluye automáticamente JustGreen, entonces JustGreen no puede interrumpirse sin cambiar de plan. JustGreen puede ser suspendido o suspendido por nosotros en cualquier momento, en cuyo caso usted dejará de pagar por ello, pero el resto de este Acuerdo permanecerá en vigencia. El precio por mes de JustGreen es de \$ 4.99 por mes para compensar el 50% o \$ 9.99 por mes para compensar el 100% de su consumo de energía con energía renovable si JustGreen no se incluye automáticamente en su plan.

Duración del Servicio

Su servicio bajo este Acuerdo comenzará en la próxima fecha de lectura de su medidor de acuerdo con las reglas aplicables. En el caso de que su TDSP no pueda realizar el cambio según lo programado, continuará recibiendo el servicio de electricidad de su proveedor actual y no recibirá una factura de Amigo Energy hasta que se produzca el cambio real. Esta fecha aparecerá en su primera factura. Su duración inicial del servicio se indica en su Formulario de Inscripción o Renovación.

Para los productos a plazo, se enviará un aviso de vencimiento del contrato al menos 14 días antes de la finalización del contrato inicial. Si no renueva su contrato con Amigo Energy o cambia a otro REP, su servicio continuará automáticamente de mes a mes después de la expiración de su contrato inicial en el Producto de renovación predeterminado, que es un producto de precio variable cuyo precio será determinado por las condiciones actuales del mercado hasta que usted o Amigo Energy lo cancele.

Opción de Mezclar y Extender

El Cliente puede solicitar a Amigo Energy que estructure un nuevo contrato de "mezcla y extensión" que le permita beneficiarse de las tarifas más bajas del mercado a cambio de alargar el plazo del contrato con Amigo Energy. Luego de dicha solicitud, a opción de Amigo Energy, Amigo Energy estructurará y ofrecerá dicho contrato al Cliente, quien luego podrá optar por aceptar o no dicho contrato. En el caso de que el Cliente opte por no aceptar el contrato ofrecido, el Cliente continuará recibiendo el servicio de conforme a su contrato existente con Amigo Energy.

Derecho de Rescisión

Si está cambiando de un REP diferente a Amigo Energy, puede rescindir este Acuerdo sin penalización en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día hábil después de recibir este Acuerdo. Las reglas de PUCT le permiten a Amigo Energy asumir que recibirá este Acuerdo tres (3) días hábiles después de que se lo enviemos por correo. Puede llamarnos o escribirnos para rescindir este Acuerdo a (888) 469-2644; P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

Derecho a Cancelar

Amigo Energy puede cancelar su Contrato si no paga sus facturas por completo y a tiempo. También podemos cancelar este Contrato si ya no somos un REP en sus áreas o por cualquier otro motivo legal, incluso en respuesta a las condiciones cambiantes del mercado. Amigo Energy le enviará un aviso por escrito al menos catorce (14) días antes de la cancelación.

El Cliente puede cancelar este Acuerdo sin penalización en caso de que Amigo Energy ya no pueda proporcionar el servicio. El Cliente también puede cancelar este Acuerdo, sin penalización, notificando una mudanza y proporcionando una prueba razonable de dicho traslado, que incluye, entre otros, una dirección de reenvío.

En ausencia de dicha prueba, Amigo Energy cobrará un cargo por cancelación anticipada según lo establecido en su EFL. En caso de cancelación, (i) deberá comunicarse con otro REP directamente para que se reconecte su servicio eléctrico y (ii) todos los montos que usted deba a Amigo Energy se harán efectivos y serán pagaderos de inmediato.

Facturación y Pago

Después de cambiar a Amigo Energy de su proveedor actual, puede recibir una factura por menos de un mes de servicio. Después de la factura inicial, recibirá una nueva factura de Amigo Energy cada mes por cada ID de ESI por la cual está recibiendo el servicio conforme a este Acuerdo. Si cambia de proveedor antes de que finalice su ciclo de facturación, recibirá una factura por un mes parcial de servicio por el servicio del último mes. Además, Amigo Energy le facturará en nombre de su TDSP por los servicios que brinda el TDSP. Todas las facturas vencen 16 días a partir de la fecha de la factura para el servicio a todos los ID de ESI.

Si los cargos reales no están disponibles para Amigo Energy en el momento de la preparación de su factura, Amigo Energy se reserva el derecho de facturarle, de buena fe, los estimados de los cargos del mes. Si los cargos son estimados, se identificarán como tales y se conciliarán con los cargos reales una vez que Amigo Energy haya recibido dicha información.

Cargos Adicionales y Tarifas

Amigo Energy cobrará una multa por pago atrasado de un 5% por los cargos de cada mes atrasados que permanezcan sin pagar después de la fecha de vencimiento de la factura. Además, Amigo Energy cobrará 1) una tarifa de \$25 por cualquier cheque devuelto, transferencia electrónica de fondos o transacción con tarjeta de crédito que no se haya procesado debido a fondos insuficientes o disponibilidad de crédito, 2) una tarifa de aviso de desconexión por \$22 por emitir un aviso de desconexión del servicio eléctrico (esta tarifa se cobrará independientemente de si su servicio eléctrico está desconectado), 3) una tarifa de reconexión de \$20 en caso de que Amigo Energy procese una transacción de reconexión en su cuenta. Tales tarifas son adicionales a las tarifas de desconexión/reconexión que su TDSP cobre. y 4) Para tarifas específicas del plan, consulte el EFL de ese plan.

Nuestra aceptación de cualquier pago parcial suyo, no lo eximirá de su obligación de pagar el monto total adeudado. Usted será responsable de cualquier cargo no recurrente cobrado por el TDSP y/o Amigo Energy asociado con las solicitudes de mudanza o cambio, cambio seleccionado por usted, cargos de desconexión y reconexión, errores de facturación anteriores, manipulación indebida del medidor o errores de lectura del medidor, u otros errores u omisiones.

Nota: Amigo Energy se reserva el derecho de rechazar cualquier método de pago a realizarse con tarjeta de Crédito, débito y/o cuenta de banco si hay dos o más pagos devueltos, cancelados y/o pagos reversados por su institución o instituciones financieras en un periodo de 12 meses. Si hay dos o más faltas recurrentes en un periodo de 12 meses, entonces se requerirá el pago en efectivo, cheque de gerencia o una orden de pago.

Reembolso de la tasa de cancelación

Si corresponde a su plan Amigo Energy, le reembolsaremos hasta \$150 de su cargo de cancelación que le cobre su proveedor de electricidad anterior. Una vez aprobado, el reembolso se aplicará a su cuenta de electricidad con Amigo Energy. Tenga en cuenta que si se aleja de Amigo Energy dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de inicio de su Acuerdo, la tarifa de cancelación debe devolverse a Amigo Energy y se incluirá en su factura final. Por favor envíe una copia de la factura del proveedor de electricidad anterior en uno de las siguientes formas: Email – customersupport@amigoenergy.com Mail – C/O Cancellation Fee Reimbursement Program, 5251 Westheimer Road, Suite 1000, Houston, TX 77056 Fax – 888.548.7690.

Pago y Programas de Descuento

En ciertas circunstancias para las que el Cliente debe calificar, puede tener derecho a establecer un acuerdo de pago o un plan de pago diferido con Amigo Energy. Plan de pago que le permite pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de la próxima factura. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre Amigo Energy y un Cliente que le permite pagar una factura pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Amigo Energy confirmará todos los planes de pago diferido por escrito.

Amigo Energy ofrece un plan de facturación promedio para brindarle la conveniencia de tener un monto de factura mensual predecible. Para calificar para el Plan de facturación promedio, (i) un Cliente no debe estar actualmente en mora. Los clientes delincuentes deben comunicarse con Amigo Energy para determinar si califican para el plan de facturación promedio. El cargo de energía promedio se calcula utilizando hasta el último consumo de kWh de sus doce (12) meses multiplicado por su precio actual por kWh, dividido por doce (12) meses. Esta cantidad se agrega a sus cargos mensuales estimados de TDSP, a su cargo mensual base y a cualquier cargo reglamentario, impuestos e impuestos aplicables. Además, usted sigue siendo responsable de cualquier cargo no recurrente de su TDSP. Periódicamente, pero no menos de una vez al año, Amigo Energy revisará su cuenta y calculará un nuevo monto promedio de factura en consecuencia; cualquier sobre período de reconciliación. Puede optar por excluirse del Plan de Facturación Promedio en cualquier momento pagando su saldo total adeudado y enviando un aviso por escrito de su deseo de ser retirado del Plan de Facturación Promedio a Amigo Energy. El Plan de Facturación Promedio no afecta su obligación de pagar por el uso real y otros cargos, impuestos y tarifas asociadas. Si no paga su factura mensual en o antes de la fecha de vencimiento indicada, Amigo Energy podrá proceder con las actividades normales de cobro, inclusive la evaluación de los cargos por demora, la desconexión por falta de pago, etc.

Amigo Energy ofrece a cada Cliente la oportunidad de contribuir voluntariamente a un programa de asistencia para el pago de facturas para Clientes residenciales calificados. Puede encontrar más información sobre el programa de asistencia para el pago de facturas de Amigo Energy en su estado de cuenta. Se puede obtener información adicional sobre cualquiera de los programas mencionados al comunicarse con un representante de servicio al cliente de Amigo Energy al (888) 469-2644.

Morosidad y Desconexión del Servicio por Falta de Pago

Si no envía el pago como se especifica anteriormente en Facturación y Pago, excluyendo cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico, entonces, Amigo Energy puede ordenar que el TDSP desconecte el servicio eléctrico de la(s) premisa(s) a la que se refiere este Acuerdo. Usted será responsable ante Amigo Energy por todos los montos facturados y cualquier cargo asociado con la desconexión del servicio por falta de pago y reconexión. Nos reservamos el derecho de perseguir todos los recursos legales disponibles para cobrar cualquier monto legalmente adeudado. En el caso de que no pague su factura de acuerdo con este Acuerdo,

acepta pagar los costos y gastos de cobro razonables (incluidos los honorarios de abogados y los honorarios de cobro de terceros) en los que incurriremos como resultado de nuestro intento de cobrar cualquier monto que deba.

En el caso de que tenga más de un acuerdo con Amigo Energy para el servicio a IDs de ESI que no reciben servicio en virtud de este Acuerdo, cualquier falta de pago en virtud de otro acuerdo con Amigo Energy constituirá un incumplimiento bajo este Acuerdo y le dará a Amigo Energy el derecho a rescindir este Acuerdo y buscar cualquier otro remedio disponible para Amigo Energy por ley o equidad.

Elegibilidad de Crédito y Depósitos

Usted nos autoriza a acceder, usar, transferir y actualizar su información (inclusive información de contacto, facturación, historia crediticia y prácticas de consumo) a obtener dicha información y compartirla con su compañía de utilidades y con nuestros socios, afiliados y proveedores que pueden estar en Canadá o EE.UU. y comunicarnos con usted para ofrecerle productos y servicios nuestros. Al solicitar el servicio, usted conviene que Amigo Energy puede verificar su crédito personal. El no demostrar un crédito satisfactorio le permitirá a Amigo Energy solicitar un depósito antes de recibir el servicio. No se exigirá que pague un depósito inicial, si usted tiene por lo menos 65 años de edad y actualmente no tiene un saldo en mora con su actual REP, o si usted ha sido víctima de violencia familiar y puede proporcionar una carta de certificación de conformidad con la Norma Sustantiva de la PUCT §25.478(a)(3)(D) <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>. Los clientes que proporcionen información suficiente para demostrar que ellos califican para el programa de reducción de tarifa para personas con bajos ingresos, pueden pagar un depósito establecido que exceda la suma de \$50.00 en dos cuotas iguales. Adicionalmente, se le puede exigir que pague un depósito una vez que el servicio ha sido iniciado, si usted se ha retrasado en el pago por dos ocasiones o se le ha desconectado el servicio durante los doce (12) meses anteriores. La cantidad total de todos los depósitos requeridos no excederá una cantidad equivalente a lo que sea mayor entre un quinto de la facturación anual estimada por servicio eléctrico o la suma de las facturaciones estimadas por servicio eléctrico por los próximos dos (2) meses. La facturación estimada para depósitos iniciales se basa en un estimado razonable del consumo promedio para la clase de cliente que corresponda. El depósito devengará interés que será pagado, de acuerdo a las directrices de la PUCT, a la tasa especificada por la PUCT. Ante la extinción del contrato o una vez efectuados doce (12) pagos consecutivos a su debido tiempo, el depósito, menos cualquier dinero adeudado, será devuelto al Cliente.

Características especiales del programa EZ Access de Amigo Energy.

Amigo Energy ofrece el Programa EZ Access para clientes cuyo perfil de crédito requiere de un depósito, pero que no pueden pagar el monto total del depósito por adelantado. El acceso al servicio eléctrico se logra permitiendo a los clientes pagar una parte del depósito requerido en un lapso de tiempo. El incumplimiento de pagos completos a tiempo por su electricidad como el pago de la cuota de depósito, se considera un incumplimiento de los términos bajo los cuales se ha extendido este servicio del Programa EZ Access. La oferta de Amigo Energy para permitir que una parte del depósito requerido se pague en un lapso de tiempo no debe interpretarse de ninguna manera como que Amigo Energy aplica estándares relajados a las fechas de vencimiento de pagos, terminación o políticas de desconexión. Este programa utiliza información histórica para pronosticar los montos de uso de facturas que se conciliarán en la siguiente factura.

Cambios en las Leyes o Regulaciones

En el caso de que haya un Cambio en la Ley (como se define a continuación), Amigo Energy se reserva el derecho de modificar estos Términos de Servicio. Amigo Energy le dará catorce (14) días hábiles por adelantado de cualquier modificación, ya sea en su factura o en un correo separado. Las modificaciones entrarán en vigencia en la fecha indicada en el aviso, a menos que cancele su Acuerdo por escrito. Puede cancelar su Acuerdo sin penalización a más tardar en la fecha de vigencia de la modificación. No se requiere aviso para una modificación que lo beneficie. Cambio en la Ley significa cualquier cambio en la ley federal, estatal o local, o cualquier acción legislativa o reglamentaria que imponga tarifas o costos nuevos o modificados a Amigo Energy que estén fuera del control de Amigo Energy.

Procedimientos en Disputas

Si tiene preguntas, inquietudes, quejas o una disputa sobre el servicio de Amigo Energy o este Acuerdo, llame a nuestro número de Servicio al Cliente (888) 469-2644. Consulte "Sus derechos como cliente" para obtener más información sobre disputas de clientes. Cualquier comunicación relacionada con las deudas en disputa, incluido un instrumento presentado como satisfacción total de una deuda, debe enviarse a la atención del "Departamento Legal" de Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607. Cualquier disputa con respecto a una factura se considerará exenta a menos que Amigo Energy sea notificado por escrito dentro de los sesenta (60) días de la fecha de la factura.

Discriminación

Amigo Energy no puede negar el servicio, ni exigir un pago por adelantado o un depósito por el servicio basado en raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente de ingresos legales, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación del cliente en un área geográfica con dificultades económicas, calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética. Además, Amigo Energy no puede usar un puntaje de crédito, historial de crédito, o datos de pago de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico residencial para un producto con un plazo de 12 meses o menos.

Garantías del Cliente

El Cliente garantiza y declara que: (i) El Cliente es el propietario o el arrendatario registrado de todas las ubicaciones con ID de ESI que se publicarán a continuación y el Cliente tiene la autoridad para celebrar este Acuerdo para el servicio a cada una de estas ID de ESI; (ii) todos y cada uno de los datos proporcionados, y las representaciones hechas, en relación con el servicio eléctrico a sus ID de ESI son verdaderas y correctas según el mejor conocimiento del Cliente; y (iii) el Cliente deberá consumir y no revender la energía comprada por el presente, con la excepción de la energía consumida por los inquilinos o arrendatarios del Cliente.

GARANTÍA EL

CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE AMIGO ENERGY NO PRODUCE, TRANSMITE O DISTRIBUYE ENERGÍA Y, COMO RESULTADO, AMIGO ENERGY NO PUEDE GARANTIZAR Y NO GARANTIZA DE NINGUNA MANERA, LA ELECTRICIDAD PROPORCIONA. NO HAY REPRESENTACIONES O GARANTÍAS, YA SEA EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS PERO NO LIMITADAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS MERCANTILES POR UN PROPÓSITO PARTICULAR O USO, DEBEN DE APLICARSE AL DESEMPEÑO DE LAS OBLIGACIONES DE AMIGO ENERGY. SUS OBLIGACIONES EN ESTE ACUERDO Y TODAS LAS GARANTÍAS DICHAS ESTÁN EXPRESADAS, Y EL CLIENTE RENUNCIA A TODAS ESTAS GARANTÍAS. AMIGO ENERGY NO ES RESPONSABLE DE LA SUFICIENCIA, CALIDAD O CONTINUACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE PROPORCIONAN AQUÍ.

LIMITACIÓN DE RECURSOS, RESPONSABILIDAD Y DAÑOS

EL RECURSO EN CUALQUIER RECLAMACIÓN O TRABAJO DE USTED CONTRA AMIGO ENERGY SERÁ LIMITADO A DAÑOS REALES DIRECTOS. AL ENTRAR EN ESTE ACUERDO, USTED RENUNCIA A CUALQUIER OTRO REMEDIO. EN NINGÚN CASO, AMIGO ENERGY O USTED SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES O PUNITIVOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN RESPECTO A LA CAUSA DE NINGUNA RESPONSABILIDAD O DAÑOS.

Evento de Fuerza Mayor

Si ocurre un evento que hace imposible que Amigo Energy se desempeñe bajo este Acuerdo (un "Evento de Fuerza Mayor"), que incluye, entre otros, (i) el incumplimiento de cualquier proveedor mayorista y/o TDSP para realizar cualquier contrato con Amigo Energy, (ii) fuerza mayor o evento similar según lo declarado por nuestros proveedores mayoristas y/o el/los TDSP(s), (iii) acto de Dios, (iv) ocurrencia de clima extraordinario, (v) incendio o explosión, (vi) cualquier acción gubernamental, prohibición o regulación, o (vii) guerra, disturbios civiles u otra emergencia nacional, nuestro Mayor, cualquier contingencia resultante y el efecto contemplado en la prestación del servicio. Tras la eliminación o el cese del Evento de Fuerza Mayor y cualquier contingencia, se restablecerán las obligaciones aquí establecidas por Amigo Energy para proporcionar servicio al Cliente. Amigo Energy se reserva el derecho de rescindir este Acuerdo en caso de que el evento, o la necesidad de contingencia no se elimine dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores a la ocurrencia.

Asignación

No se puede ceder ni transferir este Acuerdo, en su totalidad o en parte, ni ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente documento, sin el consentimiento previo por escrito de Amigo Energy, que no será retenido injustificadamente. Amigo Energy puede ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, sin su consentimiento.

Varios

Este Acuerdo se regirá e interpretará, ejecutará y realizado de acuerdo con las leyes del Estado de Texas y reemplazará cualquier promesa, entendimiento y contrato anterior. Las disposiciones del Código de Comercio Uniforme ("UCC") se aplicarán a este Acuerdo y la electricidad será un "bien" para los fines de la UCC. <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/BC/htm/BC.2.htm>. Si alguna disposición de este Acuerdo se considera inválida, ilegal o de otra manera no exigible, el Cliente y Amigo Energy acuerdan que este se modificará en la medida mínima necesaria para que sea válido, legal y aplicable. Si dicha disposición no puede modificarse de manera que sea válida, legal y aplicable, dichas disposiciones se eliminarán del Acuerdo, y todas las demás disposiciones del presente documento permanecerán en pleno vigor y efecto. En el caso de que exista un conflicto entre el documento Sus Derechos como Cliente y estos Términos de Servicio, prevalecerán estos Términos de servicio.

Participación en Respuesta a una Demanda

Amigo Energy notificará al Cliente sobre cualquier Evento de Respuesta en una Demanda. El cliente puede participar en el Evento en Respuesta a una Demanda o cancelar el Evento 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 Amigo 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. Amigo 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. Amigo Energy puede, cuando sea aplicable y a su entera discreción, distribuir cualquier beneficio relacionado con un Evento de Respuesta a una Demanda al Cliente.

Amigo Energy distribuirá al Cliente cualquier beneficio acumulado no distribuido al término de este contrato. Amigo Energy puede distribuir cualquier beneficio en cualquier forma, incluso emitiendo un cheque por dicho beneficio o aplicando dicho beneficio a cualquier saldo pendiente adeudado y adeudado por el Cliente a Amigo Energy.

Los siguientes párrafos se aplican sólo a clientes con un contrato que incluye un Termostato gratuito: Termostato Los clientes que seleccionen un producto eléctrico que incluye un termostato, recibirán un termostato gratis (referido como "Equipo" en este TOS) de parte de Amigo Energy, que Amigo Energy, o su representante autorizado instalará. Después de que Amigo Energy instale el Equipo, el Equipo pasa a ser propiedad del Cliente, el Equipo ya no es propiedad de Amigo Energy y Amigo Energy no reclama ningún derecho o interés en el Equipo.

Acceso a su Propiedad

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

Instalación

El Cliente entiende que un subcontratista de Amigo Energy instalará el Equipo en las Instalaciones en una fecha que se acuerde mutuamente entre el Cliente y Amigo Energy. La fecha en la que se instalará el Equipo será la "Fecha de Instalación".

Uso

Amigo 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. Amigo Energy no es responsable de la operación o el soporte, el mantenimiento o la reparación de cualquier equipo, software o servicio que el Cliente elija utilizar en relación con el Equipo (el "Equipo del Cliente").

Eliminar

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 Amigo Energy retire el Equipo de su hogar. Amigo Energy retirará el equipo y cobrará \$125/hora por la eliminación.

Mudanzas

El Cliente le dará a Amigo Energy un aviso por escrito con 45 días de anticipación si el Cliente planea mudarse de las Instalaciones (cada uno, una "mudanza") y desea la asistencia de Amigo Energy para mover el Equipo. Cuando el Cliente se mude, el Cliente tendrá 2 opciones de asistencia: (1) Amigo 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 Amigo Energy (b) y el Cliente sea el propietario de la nueva ubicación o (2) el Cliente puede retirar el equipo como se indica en la sección de "Eliminar" anterior. El Cliente también puede rescindir este Acuerdo según lo previsto en la sección anterior de "Derecho a Cancelar".

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, 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. AMIGO ENERGY NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA PÉRDIDA, DAÑO O LESIÓN DE NINGÚN TIPO QUE SURTIÓ 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 RAZONABLEMENTE PREVISIBLE.

USTED ACEPTA INDEMNIZAR, DEFENDER Y MANTENER SIN DAÑO A AMIGO 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.

Totalidad del Acuerdo

Es la intención de las Partes que el Acuerdo contenga todos los términos, condiciones y protecciones de cualquier forma relacionada o derivada de la venta y compra de la electricidad, y reemplaza cualquiera y todos los acuerdos anteriores entre las Partes aquí mencionadas, ya por sea escrito u oral, en cuanto a la prestación del servicio eléctrico a cualquiera de los ID ESI del Cliente. Ambas Partes han aceptado la redacción del Acuerdo y cualquier ambigüedad en el mismo no se interpretará en detrimento de ninguna de las Partes, simplemente por el hecho de que dicha Parte es el autor del Acuerdo. El Acuerdo no puede ser modificado o enmendado, excepto por escrito, debidamente ejecutado por Amigo Energy y el Cliente.

Información de Contacto

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificado No. 10081, es un proveedor de electricidad con licencia. Cualquier pregunta o consulta relacionada con este Acuerdo puede dirigirse a un representante de servicio al cliente de Amigo Energy en CustomerSupport@AmigoEnergy.com, (888) 469-2644. Estamos disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. CST., sábado de 9:00 a.m. a 6:00 PM CST. Nuestra dirección de internet es www.AmigoEnergy.com. Nuestro número de fax es 832-201-0541. Nuestra dirección de correo es: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

En caso de una emergencia o para reportar un apagón, comuníquese directamente con su proveedor de servicios de electricidad (Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución - TDSP). CenterPoint: 1-800-332-7143; Oncor: 1-888-313-4747; Texas New Mexico Power: 1-888-866-7456; AEP Central: 1-866-223-8508; AEP Norte: 1-866-223-8508.

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document sets out "Your Rights as a Customer" for the purchase of electricity between Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, REP Certificate No. 10081, ("Amigo Energy", "we" and "us") and you, the customer ("you", "your" and "Customer").

Unauthorized Charges- "Cramming"

You have the right to only be charged for services that you have authorized and the right to dispute any unauthorized charge or charges. Before Amigo Energy places a charge on your bill for a particular product or service, we will inform you about that product or service including all associated charges, and obtain your authorization to place those charges on your bill. If you believe that your bill includes a charge or charges for a product or service that you have not authorized, please contact Amigo Energy at the telephone number or address shown below.

Special Needs for Electric Service

You may qualify as a (i) Chronic Condition Residential Customer if you or another permanent resident of your home 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, or (ii) Critical Care Residential Customer if you or another permanent resident of your home has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. If the serious medical condition is diagnosed by a physician as being a life-long condition, then the Chronic Condition Residential Customer designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home; otherwise the Chronic Condition Residential Customer designation is effective for 90 days. The Critical Care Residential Customer designation is effective for two years. Upon your request, we will provide you with the PUCT-approved application form for Critical Care Residential Customer and Chronic Condition Residential Customer designation, which your physician must complete and return to your TDU.

Meter Reading & Testing

If you feel that your meter is not operating properly, please either notify Amigo Energy and we will contact the TDSP on your behalf, or contact your TDSP directly to request a meter test. You have the right to have your electricity meter tested once every four years at no cost to you. If you request your meter to be tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, you may be charged a fee for the additional meter test(s) pursuant to the tariffs of your TDSP. The meter test shall be made during the TDSP's normal working hours. If you want to be present to observe the test, then it will be scheduled to accommodate you within the TDSP's normal working hours. After any requested meter test is completed, the TDSP will promptly advise you of the date that the test was conducted, who performed the test, the test results and (if applicable) the date when the meter was removed. If you prefer to read your own meter, please contact the TDSP in your area for instruction on how to read your meter.

Service Protections

Amigo Energy will not disconnect your electric service or terminate our Agreement with you for: (i) delinquency of payment by a previous occupant; (ii) failure to pay charges not related to electric service; (iii) failure to pay for a different class of electric service; (iv) failure to pay an under billing, other than for theft of service, that is more than six (6) months old; (v) failure to pay for a disputed charge until a determination as to the accuracy is made; (vi) failure to pay an under billing due to faulty metering, unless there has been meter tampering; or (vii) failure to pay estimated bills as requested when actual meter read data is not available. Furthermore, Amigo Energy will not disconnect your service or terminate our Agreement with you during an extreme weather emergency, or on a holiday or weekend. If you are receiving energy assistance, Amigo Energy will not disconnect service or terminate its Agreement with you for nonpayment if it receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service. Additionally, if disconnection of electric service would cause some person residing at your residence to become seriously ill please contact Amigo Energy for assistance. Please refer to your Terms of Service for full details.

Customer Complaints & Disputes

You have the right to contact our service representatives to ask questions about your electric service or charges on your bill, terminate your service and conduct any other business relating to the services that we provide to you. You may submit a complaint in person, by letter, facsimile, e-mail or telephone to Amigo Energy. Amigo Energy will promptly investigate and advise you of the results within twenty-one (21) days.

You have the right to file an informal or formal complaint with the PUCT (and Amigo Energy cannot and will not limit that right). While a complaint with the PUCT is pending, Amigo Energy will not initiate collection activities with respect to the disputed portion of the bill. You will be obligated to pay any undisputed portion of the bill and Amigo Energy may pursue disconnection of service for nonpayment of the undisputed portion after appropriate notice. If you wish to contact the PUCT, you will find the PUCT's contact information at the end of this document.

Language

You have the right to designate receipt of the following documents and information in either English or Spanish: "Your Rights as a Customer" disclosure; Terms of Service documents; Electricity Facts Label; bill notices and termination notices; information on the availability of new electric services; discount programs; promotions; access to customer service, including the restoration of electric service and response to billing inquiries.

Unauthorized Switch of Service- "Slamming"

You have the right to choose your retail electric provider. A change in your retail electric provider can only be made with your permission. If you believe that Amigo Energy or some other entity has switched your electric service to another provider without your permission, please contact Amigo Energy to rectify this problem. Amigo Energy does not support the practice of slamming and has processes in place to deter this practice.

You do not have the right to receive electric service without payment. Amigo Energy has the right to disconnect your service and terminate our Agreement with you if you fail to pay for the service provided to you. Before Amigo Energy can disconnect your service and/or terminate our Agreement with you, you have the right to be provided with a disconnection and/or termination notice that will inform you of the reasons for the disconnection and/or termination and the preventative steps available to you that must be taken in order to avoid disconnection. If your service has been disconnected for nonpayment or another reason, please contact Amigo Energy immediately. Amigo Energy shall upon satisfactory correction of the reasons for disconnection including payment of the appropriate disconnection and reconnection fees, notify the TDSP to reconnect your service.

Payment & Discount Programs

If you contact Amigo Energy and indicate an inability to pay a bill, we shall inform you of all applicable payment options, and payment assistance programs such as a payment arrangement, deferred payment plan, average/balance billing or low income energy assistance programs. Additionally, you may be qualified for financial and energy assistance programs. Please refer to your Terms of Service for full details..

Do Not Call List

Customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored electric no-call list. A customer that registers for inclusion on the electric no-call list can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of REPs within sixty (60) days. The customer must pay a fee not to exceed \$5.00 to register at the time of registration by credit card, check or money order, as appropriate. Registration may be accomplished via the United States Postal Service at Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; Internet at www.texasnocall.com, or telephonically at 1-866-896-6225. Registration of a telephone number on the electric no-call list expires after five (5) years. A registered customer may continue to receive calls from telemarketers other than REPs, and the customer may instead or may also register for the Texas no-call list that is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services in general, including electric service.

Report an Outage & Emergency Repairs

In case of an emergency or to report an outage, please contact your TDSP directly. See contact information below.

Customer Information & Privacy Rights

Amigo Energy will not release your proprietary customer information except as authorized under law. Amigo Energy will not provide or sell this information to any other entities without first obtaining your consent. In special circumstances the PUCT has authorized release of proprietary customer information to law enforcement agencies, energy assistance agencies, collection and credit reporting agencies, your TDSP, the registration agent, the Office of the Public Utility Counsel, the PUCT and agents, vendors, partners or affiliates of Amigo Energy engaged to perform services or functions on behalf of Amigo Energy.

Contact Information

For Billing or Service Inquiries:

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificate No.10081, is a licensed retail electric provider. Any questions or inquiries regarding this Agreement may be directed to a Amigo Energy customer service representative at CustomerSupport@AmigoEnergy.com, (888) 469-2644. We are available Monday-Friday 8:00 AM-7:00 PM CST Saturday 8:00 AM- 6:00 PM CST. Our internet address is www.AmigoEnergy.com. Our fax number is 832-201-0541. Our mailing address is: P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

For Outages or Emergencies:

CenterPoint: 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456;

AEP Central: 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

Public Utility Commission of Texas:

Customer Protection Division

P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

(512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 and

Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989

E-mail address: customer@puc.state.tx.us - Internet website address: www.puc.state.tx.us

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento establece "Sus Derechos Como Cliente" por la compra de electricidad entre Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificado REP No. 10081, ("Amigo Energy", "nos" y "nosotros") y usted, el cliente ("su", "usted" y "Cliente").

Cargos Excesivos no Autorizados – "Cramming"

Tiene el derecho de que solo se le cobre por los servicios que ha autorizado y el derecho de reclamar por cualquier cargo o cargos no autorizados. Antes de que Amigo Energy le cobre en su factura por un producto o servicio en particular, le informaremos sobre ese producto o servicio, incluidos todos los cargos asociados, y obtendremos su autorización para cobrarle por esos cargos en su factura. Si cree que su factura incluye un cargo o cargos por un producto o servicio que no ha autorizado, comuníquese con Amigo Energy al número de teléfono o la dirección que se muestran en este documento.

Necesidades Especiales para Servicio Eléctrico

Usted puede calificar como (i) Cliente residencial con condición crónica si un médico ha diagnosticado que usted u otro residente permanente de su hogar tienen una condición médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico, o de calefacción/refrigeración eléctrica para prevenir el deterioro de una función importante de vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la afección médica de la persona, o (ii) Cliente residencial de atención crítica si un médico ha diagnosticado que usted u otro residente permanente de su hogar dependen de un dispositivo médico eléctrico para sostener la vida. Si un médico diagnostica que la afección médica grave es una afección de por vida, la designación del Cliente residencial de condición crónica es efectiva por el período más breve de un año o hasta que la persona con la condición médica ya no reside en el hogar; de lo contrario, la designación del Cliente residencial de condición crónica es efectiva por 90 días. La designación del cliente residencial de Cuidados Críticos es efectiva por dos años. Cuando lo solicite, le proporcionaremos el formulario de solicitud aprobado por la PUCT para la designación de Cliente residencial de cuidados críticos y Cliente residencial de condición crónica que su médico debe completar y devolver a su TDU.

Lectura y Prueba del Medidor

Si usted cree que su medidor no está funcionando correctamente, ya sea que se lo notifique a Amigo Energy y nos comunicaremos con el TDSP en su nombre, o contacte a su TDSP directamente para solicitar una prueba del medidor. Usted tiene derecho a que su medidor de electricidad sea probado una vez cada cuatro años sin costo para usted. Si solicita la prueba de su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por la(s) prueba(s) del medidor de acuerdo con las tarifas de su TDSP. La prueba del medidor se realizará durante las horas normales de trabajo del TDSP. Si desea estar presente para observar la prueba, se programará para que se adapte a usted dentro del horario laboral normal del TDSP. Después de que se complete la prueba del medidor solicitada, el TDSP le informará de inmediato la fecha en que se realizó la prueba, quién realizó la prueba, los resultados de la prueba y (si corresponde) la fecha en que se retiró el medidor. Si prefiere leer su propio medidor, comuníquese con el TDSP en su área para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor.

Protecciones de Servicios

Amigo Energy no desconectará su servicio eléctrico ni terminará este Acuerdo con usted por: (i) morosidad de pago por un ocupante anterior; (ii) falta de pago por cargos no relacionados con el servicio eléctrico; (iii) falta de pago de una clase distinta de servicio eléctrico; (iv) falta de pago de una facturación insuficiente, que no sea por robo de servicio, que tenga más de seis (6) meses de antigüedad; (v) falta de pago de un cargo en disputa hasta que se tome una determinación sobre ésta; (vi) falta de pago de una facturación insuficiente debido a una medición defectuosa, a menos que haya habido manipulación del medidor; o (vii) no pagar las facturas estimadas cuando los datos reales de lectura del medidor no están disponibles. Además, Amigo Energy no desconectará su servicio ni terminará nuestro Acuerdo con usted durante una emergencia de clima extremo, un día festivo o fin de semana. Si está recibiendo asistencia de energía, Amigo Energy no desconectará el servicio ni terminará este Acuerdo con usted por falta de pago si recibe una promesa, una carta de intención, una orden de compra u otra notificación de que un proveedor de asistencia de energía está enviando el pago suficiente para continuar con el servicio. Además, si la desconexión del servicio eléctrico causaría que una persona que reside en su residencia se enferme gravemente, comuníquese con Amigo Energy para obtener ayuda. Por favor, consulte sus Términos de Servicio para más detalles.

Quejas y disputas de Clientes

Tiene derecho a comunicarse con nuestros representantes de servicio para hacer preguntas sobre su servicio eléctrico o cargos en su factura, terminar su servicio y realizar cualquier otro negocio relacionado con los servicios que le brindamos. Puede presentar una queja en persona, por carta, fax, correo electrónico o teléfono a Amigo Energy. Amigo Energy investigará rápidamente y le informará sobre los resultados en un plazo de veintidós (22) días.

Tiene derecho a presentar una queja formal o informal ante la PUCT (y Amigo Energy no puede y no limitará ese derecho). Mientras que una queja con la PUCT está pendiente, Amigo Energy no iniciará actividades de recolección con respecto a la parte en disputa de la factura. Se le obligará a pagar cualquier parte no disputada en la factura y Amigo Energy puede solicitar la desconexión del servicio por la falta de pago de la parte no disputada, después de la notificación correspondiente. Si desea comunicarse con la PUCT, encontrará la información de contacto de la PUCT al final de este documento.

Idioma

Usted tiene derecho a designar la recepción de los siguientes documentos e información en inglés o en español: divulgación de "Sus derechos como Cliente"; documentos de Términos de Servicio; Etiqueta de Datos de Electricidad; avisos de facturación y terminación; información sobre la disponibilidad de nuevos servicios eléctricos; programas de descuento; promociones; acceso al servicio al cliente, incluyendo la restauración del servicio eléctrico y respuesta a consultas de facturación.

Cambio de Servicio no Autorizado- "Slamming"

Tiene derecho a elegir su proveedor de electricidad. Un cambio en su proveedor de electricidad sólo se puede hacer con su permiso. Si cree que Amigo Energy o alguna otra entidad ha cambiado su servicio eléctrico a otro proveedor sin su permiso, comuníquese con Amigo Energy para corregir este problema. Amigo Energy no aprueba la práctica de "slamming" y tiene procesos establecidos para impedir esta práctica.

Desconexión y Terminación del Servicio

Usted no tiene derecho a recibir el servicio eléctrico sin pagar. Amigo Energy tiene el derecho a desconectar su servicio y rescindir nuestro Acuerdo si no paga el servicio que le brindamos. Antes de que Amigo Energy pueda desconectar su servicio y/o rescindir nuestro Acuerdo con usted, tiene derecho a que se le proporcione un aviso de desconexión y/o finalización que le informará los motivos de la desconexión y/o finalización y los pasos preventivos a su disposición que debe tomar para evitar la desconexión.

Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago u otro motivo, comuníquese con Amigo Energy de inmediato. Amigo Energy, después de corregir satisfactoriamente los motivos de la desconexión, incluido el pago de las tarifas de desconexión y reconexión adecuadas, notificará a TDSP para volver a conectar su servicio.

Programas de Pago y Descuentos

Si se comunica con Amigo Energy e indica que no puede pagar una factura, le informaremos todas las opciones de pago y programas de asistencia de pago disponibles, tales como acuerdos de pago, plan de pago diferido, facturación de saldo promedio o programas de asistencia de energía a personas de bajos ingresos. Además, puede calificar para programas de asistencia financiera y de energía. Por favor, consulte sus Términos de Servicio para más detalles.

Lista para el Servicio de No Recibir Llamadas

Los clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamadas patrocinada por el estado. Un cliente que se registre para su inclusión en la lista de no llamadas, puede dejar de recibir llamadas de vendedores de servicios de los REP en sesenta (60) días. El cliente pagará una tarifa no mayor a \$5.00 al registrarse, con tarjeta de crédito, cheque o giro postal, según corresponda, al momento de la inscripción. Puede inscribirse por correo a: Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; Por internet: www.texasnocall.com, o por teléfono al 1-866-896-6225. El registro de su número de teléfono en la lista de no llamadas expira a los cinco (5) años. Un cliente registrado puede continuar recibiendo llamadas de vendedores por teléfono que no sean REPs, el cliente puede entonces, o también, registrarse en la lista de no llamadas de Texas que limita las llamadas por teléfono relacionadas con bienes de consumo y servicios en general, incluido el servicio eléctrico.

Reporte de un Interrupción del Servicio y Reparaciones de Emergencia

En caso de una emergencia o para reportar un apagón, comuníquese directamente con su TDSP. Ver información de contacto abajo.

Información del Cliente y Derechos de Privacidad

Amigo Energy no divulgará la información de un cliente con excepción de lo autorizado por ley. Amigo Energy no proporcionará ni venderá esta información a ninguna otra entidad sin obtener primero su consentimiento. En circunstancias especiales, la PUCT ha autorizado la divulgación de información confidencial del cliente a las agencias que aplican la ley, agencias de asistencia energética, agencias de informes de cobro y crédito, su TDSP, el agente de registro, la Oficina del Asesor de Servicios Públicos, la PUCT y agentes, proveedores, socios o las filiales de Amigo Energy que se comprometen a realizar servicios o funciones en nombre de Amigo Energy.

Información de Contacto para Consultas sobre Facturación o Servicio:

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificado No.10081, es un proveedor de electricidad con licencia. Preguntas o consultas sobre este Contrato las puede hacer a un representante de servicio al cliente de Amigo Energy a CustomerSupport@AmigoEnergy.com, (888) 469-2644. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. CST; sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. CST. Nuestra dirección de internet es www.AmigoEnergy.com. Nuestro número de fax: 832-201-0541. Nuestra dirección de correo: P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

Por Interrupciones de Servicio o Emergencias:

CenterPoint: 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456;
AEP Central: 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

Comisión de Servicios Públicos de Texas:

División de Protección al Cliente

P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326 (512) 936-7120 o en Texas (llamada gratis) 1-888-782-8477 -

Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 and Relay Texas (llamada gratis) 1-800-735-2989 Dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us - Dirección de internet: www.puc.state.tx.us