

# Declaración de Datos de Prepago (PDS)

## Just Energy – Producto de Precio Fijo

### Área de Servicio – Texas

#### **Información Importante**

*El servicio eléctrico de prepago significa que usted compra electricidad antes de usarla. No recibirá una factura mensual regular. La continuación del servicio eléctrico depende de que pague por adelantado el servicio de manera oportuna, y si su saldo actual cae por debajo del saldo de desconexión, su servicio puede desconectarse después de haberle dado un aviso de corto tiempo.*

***El servicio prepago no está disponible para clientes designados oficialmente como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Cliente Residencial con Condición Crónica. Es posible que algunas agencias de asistencia no brinden programas de asistencia para el pago de facturas a los clientes que usan el servicio de prepago. Información adicional a continuación.***

<p style="text-align: center;"><b>Saldo por Conexión:</b></p> <p><b>¿Cómo comienzo el servicio prepago?</b></p>	<p>Para abrir su cuenta de prepago, debe hacer un pago para establecer un saldo de conexión de <b>\$70.00</b>.</p> <p>También se pueden aplicar tarifas de servicios públicos, que serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> pago además de los costos de inscripción en el servicio.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> restado del saldo de su cuenta.</li> </ul> <p><b>Favor de comunicarse con Just Energy al 1-866-587-8674 para mayor información sobre las tarifas de servicios públicos. Le ayudaremos a completar la información siguiente para determinar el saldo de su cuenta después de restar las tarifas de servicios públicos.</b></p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Saldo inicial de la cuenta</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">\$</td> <td style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">- Tarifa de servicios públicos</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">\$</td> <td style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; border-top: 1px solid black;">Saldo de la Cuenta</td> <td style="padding: 5px; text-align: center; border-top: 1px solid black;">\$</td> <td style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px;"></td> </tr> </table>	Saldo inicial de la cuenta	\$		- Tarifa de servicios públicos	\$		Saldo de la Cuenta	\$	
Saldo inicial de la cuenta	\$									
- Tarifa de servicios públicos	\$									
Saldo de la Cuenta	\$									
<p><b>Tarifas:</b></p> <p><b>¿Qué otras tarifas me pueden cobrar?</b></p>	<p>Just Energy tiene las siguientes tarifas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifa de Pago Devuelto: \$25.00 (Por pagos devueltos)</li> </ul> <p>Los cargos que se cobran se restan del saldo de su cuenta.</p>									

<p><b>Hacer un Pago:</b></p> <p><b>¿Cómo hago un pago?</b></p>	<p>Cómo se hacen los pagos:</p> <p><u>Pago automático</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere que el Cliente configure el Pago automático mediante el uso de una Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito o Banco ACH que se cargará automáticamente cuando su cuenta caiga a un monto preestablecido de saldo bajo. Con Autopay, el saldo de la cuenta del cliente generará automáticamente un monto suficiente para llevar el saldo actual a un saldo de cuenta de \$ 50, cuando el saldo de la cuenta alcance \$ 15 o menos.</li> <li>• Para más detalles, consulte los TOS. Si tiene alguna pregunta o dificultad con su pago de Autopay, llame al servicio al cliente de Just Energy al número que figura a continuación:</li> <li>• Servicio al cliente de Just Energy: 1-866-587-8674 (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. CST, sábado de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. CST)</li> </ul> <hr/> <p>¿Tengo que verificar los pagos?</p> <p>No.</p>
<p><b>Asistencia de pago de electricidad:</b></p> <p><b>¿Está la asistencia de pago a mi disposición?</b></p>	<p>Si califica para el estatus de bajos ingresos o asistencia de bajos ingresos, ha recibido asistencia energética en el pasado o cree que necesitará asistencia de este tipo en el futuro, debe comunicarse con el programa de asistencia de facturación para confirmar que puede calificar para asistencia energética. Puede hacer esto llamando al 211 para ver si califica para este tipo de asistencia. Tenga en cuenta que algunas agencias de asistencia pueden no proporcionar programas de asistencia para el pago de facturas a los clientes que utilizan el servicio de prepago.</p>
<p><b>Comunicaciones:</b></p> <p><b>¿Cómo me contactará la empresa para avisos importantes?</b></p>	<p>Nos comunicaremos con usted por mensaje de texto o correo electrónico utilizando la información de contacto que nos ha proporcionado para notificaciones importantes, incluyendo solicitudes de saldo actual, los códigos de confirmación de pago y las advertencias de desconexión.</p>
<p><b>Desconexión:</b></p> <p><b>¿Cómo puedo evitar que se desconecte mi electricidad?</b></p>	<p>Debe mantener un saldo de cuenta de \$10.00 o más o su servicio puede ser desconectado. Esto se llama un "Saldo de desconexión"</p> <p>Se le notificará de 1 a 7 días antes de que se espere que el saldo de su cuenta sea inferior a \$10.00.</p> <p>Si el saldo en su cuenta cae por debajo de \$10.00 más rápido de lo esperado, el servicio puede desconectarse tan sólo un día después de recibir la notificación de saldo bajo.</p>
<p><b>Reconexión:</b></p> <p><b>¿Cómo reinicio el servicio prepago si mi electricidad ha sido desconectada?</b></p>	<p>Si su servicio es desconectado y su cuenta tiene un saldo negativo, debe pagar esa cantidad además de las cantidades que se detallan a continuación.</p> <p>Para reiniciar el servicio eléctrico prepago, debe realizar un pago para establecer un saldo de \$50.00.</p>

**Planes de pago diferido:**

**¿Cuándo está disponible un plan de pago diferido?**

Los planes de pago diferido están disponibles en las siguientes situaciones:

- Si su cuenta alcanza un saldo negativo de \$50 o más durante un evento de clima extremo que le impide directamente realizar su pago.
- Si el Gobernador de Texas ha declarado un estado de desastre en su área y la Comisión de Servicios Públicos requiere que se ofrezcan planes de pago diferido.
- Si Just Energy ha facturado por menos su cuenta por una cantidad de \$50 o más por razones distintas al robo del servicio.

Comuníquese con Just Energy para conocer las opciones adicionales del Plan de Pago Diferido. Si ingresó en un Plan de Pago Diferido, Just Energy puede aplicar una suspensión hasta que su Plan de Pago Diferido sea pagado en su totalidad. Un aviso de retención significa que no podrá comprar electricidad de otra compañía mientras el aviso de retención esté válido. Para obtener más información sobre las interrupciones, comuníquese con Just Energy.

Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy

P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056

CustomerSupport@JustEnergy.com, www.JustEnergy.com

Estamos disponibles de lunes a viernes: 8AM – 8PM CST, sábado: 9AM – 6PM CST

al 866-587-8674

Licencia PUCT #10052

**Términos de Servicio Residenciales**  
**Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy**  
**P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056**  
**CustomerSupport@JustEnergy.com | www.JustEnergy.com**  
**Lunes - Viernes: 8AM – 8AM CST, Sábado: 9AM – 6PM CST**  
**al 866-587-8674 | Licencia de PUCT #10052**

**1. Definición de Términos Claves. Cargo por Medición Avanzada:** un cargo para recuperar los costos del sistemas de medición avanzada de TDSP, en la medida en que éstos no se recuperen en el cargo de medición estándar de TDSP. **Acuerdo:** colectivamente, la Solicitud de Servicio (portada) y estos Términos de Servicio (TOS), la Etiqueta de datos de electricidad (EFL) y Sus derechos como cliente (YRAC). **Cargo Base:** un cargo durante cada ciclo de facturación a cada ESIID sin tener en cuenta la demanda del cliente o el consumo de energía. **Saldo de Conexión:** para clientes con un contrato de prepago, es el saldo requerido para establecer o volver a conectar el servicio, por el monto descrito en la Declaración de Divulgación de prepago para el producto. **Saldo Actual:** para clientes con un contrato de prepago, un saldo de cuenta compuesto por los créditos menos los montos adeudados. **Cliente:** el titular de la cuenta nombrado en la solicitud de servicio, también conocido como "usted" y "su". **Saldo de Desconexión:** un saldo de cuenta proporcionado en el PDS por el cual Just Energy puede iniciar la desconexión del servicio del cliente. **Cargo de Energía:** un cargo por kWh por la electricidad consumida, que incluye el costo del suministro de electricidad (y los cargos de transferencia de servicios públicos si se especifican en su EFL). **ERCOT:** consejo de confiabilidad de la electricidad de Texas. **ESIID:** el/los identificador(es) de servicio eléctrico establecido(s) en la solicitud de servicio y cualquier adjunto. Cada ESIID está obligado por este acuerdo. **Uso futuro:** nuestro cálculo razonable de su consumo de electricidad anticipado para el resto del plazo. **JE Autopay:** el sistema de pago automático de Just Energy en el que el pago del cliente se retira automáticamente de una cuenta o se cobre en una tarjeta de crédito del cliente. **JustGreen:** nuestras opciones de energía verde para la electricidad ("JustGreen"). **Just Energy:** Just Energy Texas L.P., d/b/a Just Energy, también conocido como "nosotros", "nuestro" y "nos". **Crédito y Tarifa de Uso Mínimo:** un crédito o cargo evaluado en cada ciclo de facturación en función del consumo de energía del cliente. **Declaración de Divulgación Prepagada (PDS):** un documento asociado con un plan de prepago que proporciona el saldo de conexión, el saldo de desconexión y otros detalles relacionados con el plan. **PUCT:** La Comisión de Servicios Públicos de Texas. **REP:** proveedor minorista de electricidad. **Cliente Residencial:** clientes clasificados como residenciales según la tarifa de servicios públicos aplicable, de servicios públicos de distribución y distribución desagrupados o, en ausencia de una clasificación bajo una clase de tarifa residencial, aquellos clientes que principalmente consumen electricidad en el lugar de residencia del cliente para fines personales, familiares o domésticos y que no son revendedores de electricidad, y/o según lo definido en las reglas de la PUCT y/o clasificado como servicio residencial asistido por un medidor no comercial y/o sin demanda. **Reglas:** las reglas de PUCT aplicables a los proveedores de servicios eléctricos y los protocolos de ERCOT. **Plazo:** el plazo inicial de este acuerdo, tal como se establece en el párrafo 4 de estos Términos de Servicio. **Uso:** su consumo de electricidad en kWh. **Utilidad:** su empresa de transmisión y distribución (TDU) o proveedor de servicios de transmisión y distribución (TDSP). **Cargos de Transferencia de Servicios Públicos:** todos los cargos por la entrega de electricidad a su ESIID, excluyendo los cargos por servicios especiales, evaluados por su servicio público sin tener el recargo de Just Energy.

**2. Nombramiento de Agente.** Usted nos otorga el derecho exclusivo de actuar como un agente en su nombre para hacer todos los arreglos de suministro y entrega con su empresa de servicios públicos y otros para proporcionar electricidad a su(s) ESIID(s). Usted solicita que iniciemos el servicio para cada ESIID o que transfiramos su servicio del REP actual a Just Energy, según corresponda. Usted acepta, ahora y durante el plazo, que usted: (a) no está, y no estará, obligado por un acuerdo para su ESIID con un REP que no sea Just Energy; y (b) no cancelará ni modificará nuestra cita como su agente exclusivo..

**3. Inscripción.** Su capacidad para firmar este acuerdo depende de si cumple con ciertos requisitos: (a) su empresa de servicios públicos acepta nuestra solicitud para inscribirlo según las reglas de inscripción de la empresa de servicios públicos; (b) podemos verificar su información mediante una llamada telefónica grabada (u otro medio aceptable para nosotros); (c) usted es solvente; y (d) aún no está inscrito con nosotros (los clientes existentes solo pueden celebrar este acuerdo si se trata de un "nuevo contrato", como lo refleja una letra mayúscula "R" en la esquina superior derecha del acuerdo del cliente). Usted acepta la grabación de llamadas telefónicas relacionadas con este acuerdo..

**4. Término.** El término de este acuerdo comienza en la "fecha de inicio" y vence en la "fecha de finalización" (si no hay una selección, el término se considera el más largo de las opciones disponibles). **Fecha de Inicio:** el día en que comenzamos a suministrar electricidad a su ESIID según este acuerdo. Si usted es un cliente de "mudanza", la fecha de inicio será lo más cercana posible a la fecha de mudanza proporcionada por usted. Si usted es un cliente de "Lectura de Medidor Estándar", la fecha de inicio será dentro de los siete días hábiles de su primera fecha de cambio disponible. Si usted es un cliente de "Lectura de Medidor Autoseleccionado", su fecha de inicio será lo más cercana posible a la fecha de cambio que seleccione. Usted comprende que la fecha de inicio puede retrasarse a nuestro criterio (por razones tales como que el acuerdo se complete incorrectamente, no se envíe a Just Energy, no sea implementado por su empresa de servicios públicos, etc.). **Fecha de Finalización:** nuestro último día de suministro de electricidad a su ESIID según este acuerdo, más cualquier tiempo requerido para obtener una lectura final del medidor. Comenzará un nuevo término si celebra un nuevo contrato o si se renueva este acuerdo.

**5. Renovación.** Sujeto a las leyes vigentes (consulte [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov)), podemos continuar, al vencimiento del contrato, con el servicio a un precio predeterminado de mes a mes. Para contratos a plazo, se enviará un aviso de vencimiento del contrato y

cualquier oferta de renovación disponible no menos de 30 días antes del vencimiento del plazo del acuerdo. Si no renueva su acuerdo, elige otro producto de Just Energy o cambia a otro REP en la fecha especificada, volverá a nuestro producto con una tarifa predeterminada (consulte el párrafo 11.1) por el aviso y la ley vigente.

**6. Cargos Bajo este Acuerdo.** Le suministraremos electricidad y JustGreen, como corresponda. Usted acepta pagar: (a) el cargo de energía multiplicado por su uso; (b) el cargo JustGreen; (c) cargos de transferencia de servicios públicos (a menos que estén incluidos en su cargo de energía); (d) el cargo base y/o el crédito/tarifa de uso mínimo por ESIID, si corresponde; (e) cualquier tarifa de servicio especial; (f) e impuestos. Los cargos y tarifas son los especificados en su EFL o de otro modo en este acuerdo.

**7. Tarifas de Servicios Especiales.** Cualquier cargo o tarifa adicional no recurrente que su empresa de servicios públicos deba pagar, incluidos, entre otros, tarifas de desconexión y reconexión, cargos de medición e instalación y tarifas de mudanza o cambio. Los cargos por servicios especiales también incluyen los cargos no recurrentes, o cargos identificados en este acuerdo que incluyen, entre otros, multas por pagos atrasados, cargos por desconexión y reconexión, y cargos por fondos insuficientes. Cobraremos: a) una tarifa de notificación de desconexión (tarifa de notificación de DNP) como se establece en su EFL para cada instancia en la que le enviemos una carta notificándole de una posible desconexión por falta de pago; b) una tarifa de desconexión de \$25 (tarifa de DNP) si su servicio está desconectado; c) una multa por pago atrasado igual al 5% del monto vencido de su factura atrasada si se atrasa en el pago; y d) un cargo por fondos insuficientes de \$25 (cargo de NSF) por pagos devueltos. Se le informarán cargos y tarifas adicionales específicos del producto en el EFL proporcionado para el producto que seleccione.

**8. Impuestos.** Pagará impuestos y recargos legales que puedan aplicarse a los cargos. Esto puede incluir, entre otros, los recargos por ingresos brutos que nos impuso el estado de Texas y/o los municipios locales, y la tarifa de evaluación PUCT que le transferimos.

**9. Requerimientos de Crédito.** Es posible que le solicitemos que demuestre y mantenga un crédito satisfactorio como condición para proporcionar el servicio en virtud de este acuerdo, y usted nos autoriza a acceder y utilizar su información para revisar su historial crediticio. Se considerará que tiene un crédito satisfactorio si (i) tiene 65 años de edad o más y actualmente no está en mora en el pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico; o (ii) proporcione una carta de certificación desarrollada por el Consejo de Texas sobre Violencia Familiar que evidencie que es una víctima de violencia familiar.

**10. Depósitos.** Si no puede cumplir con los requisitos de crédito, es posible que le solicitemos un depósito antes de implementar este acuerdo. También es posible que le solicitemos un depósito durante el plazo, si durante los 12 meses anteriores de servicio bajo este acuerdo usted: (a) se atrasa en pagar una factura más de una vez; o (b) desconectó su servicio por falta de pago. Es posible que le solicitemos que pague un depósito adicional si dentro de los 12 meses anteriores (i) sus facturas promedio son al menos el doble del monto de la facturación anual estimada original; y (ii) se le ha emitido un aviso de desconexión. El total de todos los depósitos no excederá a: (a) la suma de los próximos dos meses de facturación estimada; o (b) 1/5 de la facturación anual estimada. La facturación anual estimada puede basarse en una estimación del uso promedio para su clase de cliente.

Después de 12 meses de servicio, puede solicitar que se vuelva a calcular el monto del depósito en función de su uso real. Debe pagar cualquier depósito solicitado dentro de los 10 días de nuestra solicitud, que puede combinarse con un aviso de desconexión. Le reembolsaremos su depósito mediante un crédito en la factura cuando haya pagado las facturas durante 12 meses consecutivos sin pagos atrasados. Recibirá intereses sobre cualquier depósito retenido durante más de 30 días a la tasa anual de la PUCT. Previa solicitud, el pago de los intereses acumulados se le hará una vez al año. Si califica para el programa de reducción de tarifas según las reglas de la PUCT aplicables a los REP y a protocolos de ERCOT, puede pagar cualquier depósito que exceda \$50 en dos cuotas iguales.

Para los clientes con un contrato de prepago, no exigiremos un depósito de seguridad. La aceptación de los importes de prepago es únicamente para su conveniencia y no se considerará un depósito. No pagaremos intereses sobre ningún saldo actual.

**11. Tipo de Productos.** Proporcionamos electricidad bajo tres tipos de productos diferentes: Tarifa Fija, Indexada y Precio Variable. Su EFL especifica el tipo de producto y el término que se aplica a su contrato. Tenga en cuenta que solo aquellas partes de este párrafo 11 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 al menos tres meses. Siempre que su demanda máxima no supere 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 cambios reales en los cargos de TDSP, en los cargos de ERCOT, o de la entidad regional de Texas en las tarifas administrativas cobradas, o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que nos imponen tarifas o costos nuevos o modificados que están fuera de nuestro control. Los cambios de precio que resultan de estas circunstancias limitadas no requieren que le avisemos con anticipación, sin embargo, cada factura emitida por el plazo restante del contrato le notificará que se ha realizado un cambio de precio.

**Productos Indexados.** Los productos indexados pueden tener un plazo de mes a mes. Si el producto tiene un plazo, será por al menos tres meses e incluirá un precio que cambia de acuerdo con una fórmula de precios predefinida que se basa en índices o información disponible al público. El precio de los productos indexados a plazo también puede cambiar sin previo aviso para reflejar los cambios reales en los cargos de TDSP; cambios a las tarifas administrativas de ERCOT o de la entidad regional de Texas

cobradas a las cargas; o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales, o acciones regulatorias que nos imponen tarifas o costos nuevos o modificados que están fuera de nuestro control.

Los productos indexados de mes a mes tienen un contrato de treinta y un días (31) o menos y un precio que cambia de acuerdo con una fórmula de precios predefinida que se basa en índices o información disponible al público. El precio de los productos indexados de mes a mes también puede cambiar sin previo aviso para reflejar cambios reales en los cargos de TDSP, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o de la entidad regional de Texas cobradas a las cargas, o cambios resultantes de las leyes o regulaciones federales, estatales o locales, o acciones que nos imponen 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 Just Energy. Los productos de precio variable tienen un plazo de contrato de treinta y un (31) días (31) o menos y un precio que varía según el método divulgado en su EFL.

**11.1 Producto con Tarifa por Defecto.** A menos que tenga un precio variable u otro producto de mes a mes, puede ser transferido a nuestro producto de Tarifa por Defecto al final de su período si no responde a nuestro aviso de renovación. El cargo de energía para el producto con Tarifa por Defecto al final de su período si no responde a nuestro aviso de renovación. El cargo de energía para el producto con Tarifa por Defecto variará de mes a mes según lo determine Just Energy. Si estos Términos de servicio se incluyen con un aviso de vencimiento del contrato y no toma ninguna medida, será transferido a nuestro producto con tarifa predeterminada. A menos que se indique lo contrario en el aviso de vencimiento del contrato, estos Términos de Servicio se aplicarán a el Producto de Tarifa por Defecto, excepto los párrafos 3, 5, 15 y la definición de carga de energía en el párrafo 1. La etiqueta de datos de electricidad para nuestro producto de Tarifa por Defecto se adjuntará a su aviso de vencimiento del contrato. Si es transferido a nuestro producto con Tarifa por Defecto al vencimiento del contrato, puede cancelar el servicio bajo la Tarifa por Defecto en cualquier momento sin pagar cargos por salida. Si lo transfieren a un producto con Tarifa por Defecto, continuaremos comprando y retirando la cantidad de créditos de energía renovable representada por el nivel de participación de JustGreen que seleccione en el momento de su inscripción inicial (y continuará pagando lo mismo en el precio indicado en su aviso de oferta de renovación).

**12. Facturación, Pago.** A menos que sea un cliente con un contrato de prepago, le facturaremos mensualmente, dentro de los treinta (30) días posteriores a que el TDU nos proporcione su información de uso de ESIID, a menos que se requiera la validación de los datos y resulte en un retraso. Si su empresa de servicios públicos no nos proporciona la información de facturación necesaria, podemos facturarle según nuestras estimaciones y cualquier diferencia entre el monto de su factura estimada y el monto real, se conciliarán una vez que Just Energy reciba el monto de consumo real de su empresa de servicios públicos. Si acepta pagarnos con tarjeta de crédito o débito, su firma autorizada en la aplicación del servicio será la firma autorizada para dichas transacciones y debitaremos el monto total de cada factura mensual, incluidos los cargos por pagos atrasados y las tarifas por salida a su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Si no nos paga porque tiene fondos insuficientes en su tarjeta de crédito o en su cuenta bancaria, se le cobrará el monto mayor, ya sea, de (i) \$25; o (ii) lo que nuestro banco nos cobra por dicho incumplimiento. Si no paga el monto adeudado en virtud de este acuerdo, será responsable de todos los honorarios y gastos razonables (incluidos los honorarios de abogados) incurridos por nosotros para cobrar el monto adeudado, y podemos notificar a las agencias de crédito de cualquier incumplimiento en el pago.

Si usted es un cliente con un contrato de prepago, en lugar de recibir una factura mensual, nosotros (o un centro de pago autorizado) le enviará un recibo o un número de confirmación, por correo electrónico o mensaje de texto SMS, que le mostrará la cantidad de dinero agregado a su cuenta. La confirmación de su pago se realizará a través de una actualización de la cuenta. Si está exento de impuestos, debe proporcionar a Just Energy su certificado de exención de impuestos. Es posible que apliquemos a su saldo los montos cobrados anteriormente debido a errores u omisiones de facturación en los casos en que (a) la facturación inferior sea el resultado de un error o manipulación del medidor por su parte; o (b) evaluamos su saldo dentro de los 180 días a partir de la fecha de emisión de la fecha en que ocurrió el cargo. A menos que la subfacturación sea el resultado del robo del servicio, puede calificar para un plan de pago diferido del monto subfacturado (contáctenos para obtener más detalles). No se cobrarán intereses sobre los montos facturados a menos que los montos facturados sean atribuibles al robo del servicio, en cuyo caso los intereses se capitalizarán mensualmente a la tasa anual establecida por la PUCT. Dicho interés se acumulará a partir de la fecha en que se descubra que manipuló el medidor por vez primera. Acreditaremos su cuenta a medida que realice los pagos y reduciremos el saldo a medida que se incurran los cargos.

**13. Finalización de este Acuerdo Antes de Tiempo, Incumplimiento.** Si este acuerdo finaliza antes de tiempo, por cualquier motivo, aún debe pagar todos los montos que se le cobraron hasta la fecha de finalización anticipada.

**13.1 Su Derecho a Cancelar:** si cambia a Just Energy desde otro REP, puede rescindir este acuerdo sin penalización en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de recibir este acuerdo. Puede cancelar por teléfono llamando al 866-587-8674 o completando y entregándonos el aviso de cancelación.

Si se trata de un contrato con un requisito de plazo, también puede finalizar este acuerdo sin tener que pagar los cargos de salida si su plan incluye una Tarifa de Cancelación Anticipada (ETF): (a) se muda y proporciona documentación de respaldo de su mudanza;

o (b) recibe un aviso de Just Energy de un cambio material en el contexto de este acuerdo y notifica a Just Energy su solicitud de cancelación dentro de los 14 días de la fecha en que se le envía el aviso; o

**13.2 Nuestro Derecho a Cancelar:** podemos finalizar este acuerdo, sin costo alguno para nosotros, si: (i) es requerido/permitido por la ley; (ii) la empresa de servicios públicos no puede servir a su ESID o la electricidad no se le ha proporcionado en un plazo razonable; (iii) se muda o cambia de lugar; o (iv) comete un "incumplimiento". Se le dará un aviso previo de 14 días calendario si finalizamos el acuerdo. Comete un Incumplimiento si (a) viola un término de este acuerdo o las reglas de su empresa de servicios públicos; o (b) cambia a otro REP durante el plazo. Al inscribirse en Just Energy, nos confirma que proporcionó su nombre, dirección e información de contacto correctos y completos, y que no tiene ningún saldo pendiente con nosotros ni con nuestros proveedores afiliados. Si hay alguna evidencia de que alguna de estas declaraciones es o se considera falsa, o si usted proporciona información fraudulenta o tergiversada, podemos rescindir este acuerdo y su servicio.

**14. Cargo por Cancelación Anticipada.** Si finaliza un acuerdo con un plazo de 3 meses o más, se le puede cobrar una tarifa de salida como se describe en su EFL. Usted acepta que estas tarifas de salida son estimaciones previas genuinas de los daños que Just Energy sufriría y no una multa u otro tipo de cargo. Usted seguirá siendo responsable de todos los demás montos adeudados, incluyendo las tarifas de desconexión y reconexión de servicios públicos.

**15. Desconexión del Servicio Público para Clientes no de Prepagos (Clientes de Prepago Consulte el Párrafo 34).** Si no paga todos los montos a su vencimiento, podemos ordenar la desconexión del servicio por la ley vigente. Se le dará un aviso previo de 10 días calendario (21 días para quienes tengan atención crítica y crónica). Podemos volver a inscribirlo mediante el pago de las cantidades pendientes que nos debe. Además de cualquier cargo o tarifa evaluada por su empresa de servicios públicos, aplicaremos una tarifa DNP de \$25 si su servicio se desconecta. Si los pagos por montos vencidos se pagan mediante cheque o retiro bancario ACH, procesaremos la reconexión luego de la verificación de fondos. Nos reservamos el derecho de proceder con la desconexión de los servicios por no satisfacer sus cantidades vencidas/desconectadas. La desconexión del servicio no exime su responsabilidad de pagar el saldo pendiente de la cuenta o las tarifas de salida.

**15.1 Desconexión Sin Previo Aviso.** El TDSP puede desconectar sus servicios sin previo aviso si existe una condición peligrosa para su vida, o si existe evidencia de manipulación del medidor, una reconexión no autorizada del servicio después de una desconexión, o donde hay evidencia de robo del servicio.

**16. Nivelación/Plan de Pago Nivelado.** Puede ser elegible para nuestro Plan de Pago Nivelado basado en 12 meses. Según este plan, recibirá una factura estimada que es la misma cantidad cada mes durante el período (sujeto a ajustes periódicos). Al final de cada período, conciliaremos el monto que ha pagado con el monto que habría pagado en función del uso real y, si permanece en el plan, la diferencia se dividirá entre 12 y el monto resultante se agregará a (o restará de) cada factura en los próximos 12 meses. Si no permanece al plan, toda la diferencia se agregará (o se restará) a su próxima factura. Podemos requerir un depósito para participar en el plan. Los clientes de Lite-up son elegibles para el Plan de Pago Nivelado.

**17. Información del Cliente, Revisión de Crédito.** Usted nos autoriza a solicitar, acceder, usar, retener, transferir y actualizar su información personal (incluidos contactos, facturación, historial crediticio e información de consumo) y a obtenerla y proporcionarla a su empresa de servicios públicos, nuestros afiliados, socios comerciales y proveedores de servicios que pueden estar en Canadá o EE.UU., y para comunicarnos con usted sobre otros productos y servicios ofrecidos por nosotros y nuestros afiliados. Divulgaremos su información cuando lo exija la ley. Póngase en contacto con un representante de servicio al cliente para obtener información por escrito sobre nuestras políticas y prácticas con respecto al uso de su información personal.

**18. Limitación de Responsabilidades.** Nuestra responsabilidad bajo este acuerdo se limita a daños reales directos. No somos responsables por daños incidentales, consecuentes, punitivos o indirectos, pérdida de ganancias o pérdida de negocios o por cualquier acto u omisión de su empresa de servicios públicos.

**19. Disputas o Quejas. Arbitraje Obligatorio.** Si tiene alguna inquietud o comentario relacionado con este acuerdo, puede comunicarse con nosotros utilizando la información de contacto proporcionada anteriormente. Usted acepta notificarnos de inmediato sobre cualquier cargo en disputa en su factura. Debe pagar la parte indiscutible de su factura mientras se resuelve una disputa de facturación. Podemos solicitarle que presente su disputa de facturación por escrito. Si, por algún motivo, no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la PUCT, y podemos exigirle que se someta a un arbitraje vinculante final según las reglas de la asociación de arbitraje estadounidense. Consulte "Sus derechos como cliente" para obtener más información.

**20. Pago de Facturas u Otra Asistencia.** Puede comunicarse con nosotros si anticipa tener problemas para pagar una factura, ya que puede ser elegible para recibir asistencia con el pago o un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre el REP y el cliente que le permite a éste pagar cualquier saldo pendiente en cuotas que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de la factura actual. Un programa de asistencia está disponible para los clientes que tienen dificultades financieras severas y que temporalmente no pueden pagar sus facturas. El programa está financiado en parte por contribuciones de los clientes de Just Energy. Al aceptar un "Plan de Pago Diferido", colocaremos Bloqueo de Cambio en su cuenta. Por favor llámenos para información adicional. Para los clientes con un contrato prepago, consulte las disposiciones separadas para los planes de pago diferido en el párrafo 35.

**21. Designación de Cuidados Críticos.** Si una interrupción o suspensión del servicio eléctrico creará una condición peligrosa o potencialmente mortal para usted, puede calificar para la designación como cliente residencial de cuidados críticos: un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar y que ha sido diagnosticada por un médico que depende de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. La designación o re-designación es efectiva por dos años bajo esta sección. El servicio de prepago no está disponible para los clientes residenciales de cuidados críticos o con enfermedades crónicas. Si reúne los requisitos para recibir Cuidados críticos de afecciones crónicas, trabajaremos con usted para realizar la transición a un producto de pago posterior.

**22. Condición Crónica de Cliente Residencial.** Un cliente residencial que tiene una persona viviendo permanentemente en su hogar y que un médico le ha diagnosticado una afección grave que requiere un dispositivo médico eléctrico, calefacción o refrigeración eléctrica, para evitar el deterioro de una función vital importante a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona. Si la condición médica grave es diagnosticada o re-diagnosticada por un médico como una condición de por vida, la designación es efectiva en esta sección por el período más corto, o por un año, o hasta que la persona con la condición médica ya no resida en el hogar. De lo contrario, la designación o re-designación es efectiva por 90 días. Para aplicar, su médico debe llenar y entregarnos los formularios requeridos por su respectiva empresa de servicio público, y nosotros se la enviaremos a ellos. Puede solicitar el(los) formulario(s) llamando al 866-587-8674, o al PUCT o su empresa de servicio público. Esta designación no le exime de ninguna obligación bajo este acuerdo, incluida su obligación de pagar cualquier saldo de cuenta asociado con este contrato. El servicio de prepago no está disponible para los clientes residenciales con cuidados críticos o con enfermedades crónicas. Si luego reúne los requisitos para recibir cuidados críticos o de afección crónica, trabajaremos con usted para realizar la transición a un producto de pago posterior.

**23. Enmienda, Asignación.** Podemos modificar este acuerdo enviándole un aviso por escrito. A menos que lo exija la ley vigente, tendrá 30 días para rechazar la enmienda, por escrito. Si la modificación es un cambio importante en el acuerdo, le proporcionaremos un aviso por escrito con al menos 14 días calendario de anticipación, y el cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en el aviso, a menos que rescinda este acuerdo dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envió el aviso. Podemos asignar sin su consentimiento cualquier parte de nuestro interés en el acuerdo, incluso a otra compañía de servicios de energía. No puede ceder sus derechos u obligaciones sin nuestro consentimiento.

**24. No Discriminación.** No discriminaremos, negaremos el servicio, ni exigiremos un prepago o depósito por el servicio basado 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 económicamente deprimida, o calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética. No utilizaremos un puntaje de crédito, historial de crédito o datos de pago de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico de un producto con un plazo de contrato de 12 meses o menos.

**25. Incapacidad de Cumplimiento.** Usted acepta que ciertos eventos que escapan a nuestro control, incluidos los eventos de "fuerza mayor" declarados por nuestros proveedores directos o indirectos, pueden afectar nuestra capacidad de suministrar electricidad o JustGreen al precio previsto por estos. Para los productos de precio variable, si esto sucede, podemos, sin responsabilidad, suministrarlos temporalmente al precio de mercado disponible para nosotros. De lo contrario, este acuerdo permanecerá en pleno efecto.

**26. Aviso.** Si estamos obligados a enviarle un aviso por escrito, lo enviaremos a su dirección de facturación o dirección de correo electrónico. Al proporcionarnos un aviso por escrito, debe enviarlo a nuestra dirección en el acuerdo del cliente. Se le solicitará que presente un comprobante de entrega. Si un cambio en la ley aplicable requiere que proporcionemos a un grupo de nuestros clientes un aviso general, nos reservamos la discreción de hacerlo publicándolo en nuestro sitio web: [justenergy.com](http://justenergy.com) (usted acepta visitarlo periódicamente para mantenerse informado). Just Energy no es responsable si no recibe un aviso debido a información incorrecta u obsoleta que se proporcionó en el momento de la inscripción o si no se actualiza. El cliente acepta recibir mensajes de texto SMS de Just Energy, de 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 demanda. Se aplicarán tarifas estándar de mensajes y datos a los mensajes SMS. Los clientes pueden optar por no recibir mensajes de texto en cualquier momento enviando un mensaje de texto con el mensaje "STOP" a [JE TEXT SHORT CODE].

**27. Ley Aplicable.** Las leyes del estado de Texas rigen este acuerdo.

**28. Varios.** Este acuerdo es el contrato completo entre usted y nosotros. Solo se puede enmendar si lo acuerda nuestra oficina central en un aviso por escrito o una llamada telefónica grabada con usted. Si una parte de este acuerdo se considera inaplicable, por cualquier motivo, podemos hacer los cambios mínimos para que sea legal y ejecutable. Ningún retraso por nuestra parte para ejercer nuestros derechos bajo este acuerdo constituirá una renuncia a tales derechos. Ninguna renuncia a un incumplimiento por su parte se interpretará como una renuncia a cualquier otro incumplimiento. Este acuerdo garantiza el beneficio y vincula a las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios. Mantendremos actualizado "Sus Derechos Como Cliente" en nuestro sitio web y usted acepta revisarlo anualmente.

**29. Emergencia.** En caso de emergencia con respecto a su servicio eléctrico, llame a su empresa de servicio público o al personal de emergencia apropiado.



## Los párrafos 30 a 37 se aplican solo a los clientes con contrato de prepago:

**30. Actualización de Cuenta.** Durante un proceso de actualización de cuenta nos comunicaremos con usted. Al momento de su inscripción con nosotros, debe seleccionar el método que le proporcionamos para actualizar su cuenta, ya sea por correo electrónico o mensaje de texto SMS. La actualización de la cuenta contiene información de la cuenta que puede incluir: su saldo actual, pagos de electricidad recientes, la información de consumo de energía más reciente disponible según lo dispuesto por el TDSP (que puede contener información demorada), precio de electricidad actualizado, tiempo estimado y/o días de servicio de electricidad restante, confirmación de compras de crédito prepago y/u otros avisos. No tenemos la obligación de reenviarle las actualizaciones de la cuenta, incluso si el mensaje no se pudo entregar por algún motivo. Usted es el único responsable de ponerse en contacto con el servicio al cliente para proporcionarnos información de contacto actualizado y correcto si: (1) la información para el método elegido de actualizaciones de cuenta ha cambiado; (2) su método elegido de actualizaciones de cuenta no funciona correctamente; (3) su método elegido de actualizaciones de cuenta no es válido; (4) en cualquier momento después de que haya comenzado a recibir nuestro servicio prepago de electricidad y pasan 48 horas en las que no recibe una actualización de la cuenta; (5) o no ha recibido una actualización de nuestra cuenta dentro de las 24 horas de cualquier pago a su cuenta. Podemos cobrarle una tarifa de actualización de la cuenta (hasta \$2.50) si solicita una actualización a través de nuestro departamento de servicio al cliente.

**31. Resumen de Uso y Pago (SUP):** puede solicitar un Resumen de uso y pago (SUP), que se le proporcionará por correo electrónico o por medio del Servicio Postal de los EE.UU. (USPS). Podemos cobrarle una tarifa de hasta \$2.95 por cada SUP solicitado a través de USPS.

**32. Política de Reembolso de Saldo en la Cuenta.** El saldo de la cuenta que mantenga no se reembolsará mientras sea cliente de Just Energy. Si termina el servicio de electricidad con nosotros (ya sea mudándose o cambiando su servicio a otro REP), o si le cancelamos el servicio de electricidad, usted tiene derecho a un reembolso de su saldo actual pendiente, menos cualquier saldo de déficit acumulado, cualquier monto adeudado bajo un plan de pago diferido (DPP) y/o tarifas evaluadas hasta la fecha en que finaliza su servicio de electricidad con Just Energy. Just Energy se refiere a esta cantidad como el "Saldo de Cierre COB". Si se cambia a otro REP, nosotros determinaremos su COB el último día de su servicio con Just Energy. Si su COB es igual o mayor a \$5.00, le reembolsaremos los fondos dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de su lectura final del medidor. Si su COB es inferior a \$5.00 y no solicita un reembolso dentro de los 30 días posteriores al último día de su servicio con nosotros, Just Energy lo reportará al estado de Texas como propiedad no reclamada.

**33. Mensaje de Advertencia Antes de Desconexión.** Le enviaremos un mensaje de advertencia a través de una actualización de cuenta de 1 a 7 días antes de que se estima que su saldo actual sea inferior al Saldo de Desconexión como se muestra en su Declaración de Divulgación de prepago. Si continúa recibiendo electricidad, por cualquier motivo, cuando su saldo actual es igual o inferior a \$0.00, su cuenta acumulará un saldo deficitario.

**34. Desconexión del Servicio Para Clientes de Prepago.** Debe pagar por adelantado el consumo de electricidad y mantener un Saldo Actual positivo en su cuenta, salvo que se autorice lo contrario en este acuerdo. Podemos comunicarnos con el TDSP para desconectar su servicio de electricidad si su saldo actual cae por debajo del Saldo de Desconexión como se muestra en su PDS. Su saldo deficitario, si corresponde, debe pagarse en su totalidad, así como una cantidad suficiente para satisfacer el saldo de la conexión antes de que podamos iniciar una reconexión del servicio. Tras la reconexión, su Saldo actual puede estar sujeto a cualquier cargo o tarifa evaluada por su empresa de servicios públicos. Recomendamos que mantenga un Saldo actual de al menos \$20.00 en su cuenta cada día para evitar la desconexión.

**35. Planes de Pago Diferido (DPP) para Clientes de Prepago:** un DPP es un acuerdo entre Just Energy y un cliente que le permite a un cliente pagar cualquier saldo pendiente en cuotas durante un período prolongado. Si en algún momento su cuenta tiene un saldo deficitario de \$50.00 o más, puede ser elegible para un DPP, o si su Saldo actual se ha agotado debido a una emergencia de clima extremo, facturación equivocada, o declaración de desastre, es elegible para inscribirse a DPP. Para determinar la elegibilidad, debe comunicarse con nuestro departamento de servicio al cliente y solicitar la inscripción en DPP. Como condición para aceptar el DPP, es posible que se le pregunte si podemos poner su cuenta en Bloqueo de Cambio hasta que cumpla con los términos del DPP. Un Bloqueo de Cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías mientras la el Bloqueo sea efectivo. Si no cumple con los términos de su DPP, todo su saldo pendiente de DPP vencerá de inmediato y se incluirá en su Saldo Actual. Si esto hace que su Saldo Actual caiga por debajo del Saldo de Desconexión, Just Energy puede solicitar que su empresa de servicios públicos desconecte su servicio después de un día de aviso de desconexión. Por favor, póngase en contacto con Just Energy para más detalles.

**36. Reconexión.** Si su servicio se desconecta y su cuenta tiene un saldo negativo, debe pagar esa cantidad además de las cantidades que se detallan a continuación. Para reiniciar el servicio eléctrico de prepago, debe realizar un pago para establecer un saldo como se indica en su PDS.

**37. Pago automático para el plan prepago:** la opción Pago automático le permite configurar su cuenta con una tarjeta de débito, tarjeta de crédito o ACH bancario para que se cargue automáticamente cuando el saldo de su cuenta caiga a \$15. La compañía borrará automáticamente el saldo de la cuenta del cliente por un monto igual a completar el saldo a \$50 cuando el saldo de la cuenta alcanza los \$15.

**38. Asistencia Para el Pago de Facturas:** si califica para un estatus de bajos ingresos o para asistencia de bajos ingresos, ha recibido asistencia energética en el pasado o cree que necesitará asistencia energética en el futuro, debe comunicarse con el programa de asistencia de facturación para confirmar que puede calificar para asistencia energética si la necesita.

**39. Información de Contacto.** Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy, Certificado No. 10052, es un proveedor minorista de electricidad con licencia. Cualquier pregunta o consulta con respecto a este Acuerdo puede dirigirse a un representante de servicio al cliente de Just Energy en [CustomerSupport@JustEnergy.com](mailto:CustomerSupport@JustEnergy.com), 866-587-8674. Estamos disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. CST; sábado: de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. CST. Nuestra dirección de internet es [www.JustEnergy.com](http://www.JustEnergy.com). Nuestra dirección de correo es: Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy, P.O. Box 460008, Houston, Texas 77253-3607.

En caso de una emergencia o para informar una interrupción de energía, comuníquese directamente con su empresa de servicios eléctricos (Proveedor de servicios de transmisión y distribución - TDSP). CenterPoint: 800.752.8036; Oncor: 888-313-4747; Texas New Mexico Power: 888-866-7456; AEP Central: 877-373-4858; AEP Norte: 877-373-4858.

**24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING**

Please use these numbers for reporting outages or other emergencies.

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

**CONTACT INFORMATION FOR JUST ENERGY**

INTERNET ADDRESS:	justenergy.com
E-MAIL ADDRESS:	CustomerSupport@justenergy.com
MAILING ADDRESS:	P.O. Box 460008 Houston, Texas, 77056
TELEPHONE NUMBER:	866.587.8674
within Houston:	713.850.6790
FAX NUMBER:	888.548.7690
OFFICE HOURS:	Monday - Friday: 8:00 am to 7:00 pm CST Saturday: 9:00 am to 6:00 pm CST

Your Rights as a Customer

PLEASE READ: THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION REGARDING YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). You may view the PUCT’s complete set of electric rules at <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

**1. Cancelling Service**

**Unauthorized Change of Service Provider or “Slamming”:** Just Energy must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should ask Just Energy to provide you with a copy of your authorization and verification. Just Energy must submit this to you within 5 business days of your request. You may also file a complaint with the PUCT. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, Just Energy must take all actions within its control to facilitate your prompt return to your original REP and cease any collections activities related to the switch until the complaint has been resolved by the PUCT. If the PUCT determines your electric service was switched without authorization, Just Energy must cancel all unpaid charges. Just Energy must pay all charges associated with returning you to your original REP within 5 business days of your request, and refund to you any amount paid in excess of the charges that would have been imposed by your original REP within 30 days of your request.

**Cancellation of Service:** You may cancel your agreement with Just Energy without any penalty or fee if:

- You request cancellation within 3 federal business days after you have signed the Application for Service and received your Terms of Service;
- You move to another premise and no longer have responsibility for electric service at the premise where service was being provided;
- Market conditions change and the agreement allows Just Energy to terminate the agreement without penalty in response to such changes; or
- You receive a notice from Just Energy of a material change in the context of this Agreement and you notify Just Energy of your request for cancellation within 14 days of the date the notice is sent to you. Notice will not be issued for material changes that benefit you or changes that are mandated by a regulatory agency.

If you request cancellation for a reason other than those listed above, exit fees will apply. To cancel your service during the cancellation period, please use the notice of cancellation form or call the Just Energy number above. For details on cancellation after the cancellation window has ended and on exit fees, please call the Just Energy number above.

**2. Billing**

**Unauthorized Charges or “Cramming”:** Before new charges appear on your bill, Just Energy must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed and obtain your consent to purchase the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact Just Energy to dispute the charges and file a complaint with the PUCT. Just Energy will not terminate your service or file an unfavorable credit report against you for nonpayment of disputed charges, unless the dispute is resolved against you. If the charges are unauthorized, Just Energy will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 business days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited, calculated at an annual rate established by the PUCT. You may request all billing records under Just Energy’s control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Just Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized. Payment Arrangement/Plan:

**Payment Arrangement/Plan:** If you cannot pay your bill, please call Just Energy immediately. Just Energy offers level/ average payment plans to customers who are not currently delinquent in payment. Just Energy may offer you a payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. Just Energy may offer you a deferred payment plan, which allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of your next bill. Deferred Payment Plans must be offered (unless the customer previously defaulted or is already on a Deferred or Level Payment Plan) during summer months (July – September) and winter months (January – February) or during extreme weather emergencies to the following residential customers: (a) Critical Care/Chronic Condition (b) those expressing an inability to pay as long as they have not been disconnected in the last 12 months, submitted more than 2 insufficient payments during the last 12 months or received service for less than 3 months and lack of sufficient credit/payment history (c) whose bill includes charges from previous under-billings. A deferred payment plan may include a 5% charge for late payment. If you do not fulfill the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, Just Energy may disconnect your service for nonpayment. If you agree to a deferred payment plan or are delinquent when entering into a level payment plan or other payment arrangement, Just Energy will place a switch-hold on your account. A switch hold prevents you from buying electricity from other companies until the total deferred balance is paid. We may require an initial payment of no more than 50% of the amount past due with the rest payable in equal installments over at least five billing cycles. For details on payment plans, please see your Terms of Service or contact Just Energy.

**Financial and Energy Assistance and Discounts:** Just Energy must offer bill payment assistance to customers who express an inability to pay or need assistance with bill payment. If funding is sufficient for the PUCT to administer a low-income assistance program, a customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Department of Human Services (DHS).

**Meter Testing:** You have the right to request a meter test once every four years at no cost. Just Energy can submit your request to your utility electronically. If you ask to have your meter tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional test(s) at the rate approved for your utility. Your utility will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. You have the right to be instructed on how to read your meter.

### 3. Service, Disconnection and Restoration

**Disconnection of Service:** If your payment for electric service is not received by the due date on your bill, Just Energy will mail you a separate disconnection notice. The disconnection notice will explain that your service may be disconnected. The disconnection date will be no less than 10 (21 days for critical and chronic care) days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend. If, prior to the disconnection date, payment is received or satisfactory payment arrangements are made, then Just Energy will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice.

Just Energy cannot disconnect your service for any of the following reasons:

1. Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
2. Failure to pay any charge unrelated to electric service;
3. Failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
4. Failure to pay underbilled charges that occurred more than six months in the past (except where related to theft of service);
5. Failure to pay disputed charges until Just Energy or the PUCT determines accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
6. Failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event your utility is unable to read the meter due to circumstances beyond its control; or
7. Failure to pay during an extreme weather emergency, during which deferred payment plans will be made available.

Just Energy may not disconnect your service if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will make sufficient payment on your account.

**Availability of Provider of Last Resort:** If your electric service is terminated, you may obtain services from another REP or the Provider of Last Resort (POLR). The POLR offers a standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained by calling 1.866.PWR.4.TEX or by visiting [www.powertochoose.com](http://www.powertochoose.com).

**Disconnection of Service:** The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the POLR, may authorize your utility to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Just Energy may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- Failure to pay a bill for electric service owed to Just Energy or to make a deferred payment arrangement by the disconnection date set out in the disconnection notice;
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with Just Energy or the POLR;
- Using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- Failure to pay a deposit required by Just Energy or the POLR; or
- Failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when Just Energy or the POLR has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for the disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, Just Energy or the POLR must provide you a disconnection notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be no earlier than 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless personnel are available to take payments and service can be reconnected. Just Energy or the POLR may not seek to have your electric service disconnected by your utility for any of the reasons listed under the Disconnection of Service portion of this document. Additionally, Just Energy or the POLR may not disconnect your electric service:

- For non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform Just Energy or the POLR, prior to the disconnection date stated on the notice, that a permanent resident on the premises has a critical or chronic need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with Just Energy or the POLR and have the ill-person's attending physician contact Just Energy or the POLR and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life or prevent a significant deterioration of condition. This exemption from disconnection due to critical care shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected for non-payment, Just Energy will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your utility to reconnect your service. Just Energy will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify Just Energy or the POLR that disconnected it that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

### 4. Disputes

**Complaint Resolution:** Please contact Just Energy if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, Just Energy is required to investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of our investigation, you may request a supervisory review. Just Energy must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT at: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; telephone 512.936.7120 or in Texas (toll-free) 888.782.8477; fax 512.936.7003; e-mail [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us); website address [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (toll-free) 800.735.2989 or with the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, Just Energy may not initiate collection or termination activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Just Energy may send a termination notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

### 5. Other Protections

**Do Not Call List:** The PUCT will maintain a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Customers may sign up for the list for a nominal fee. Please contact the PUCT to be placed on the Do Not Call List. You may contact Just Energy for further details.

**Language Availability:** You may request to receive information from Just Energy in Spanish or English. Just Energy does not market in any other language. This includes the Application for Service and Terms of Service, Your Rights as a Customer, the Electricity Facts

Label, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. **Privacy Rights:** REPs are prohibited from disclosing or selling confidential customer information, including your: name; address; account number and ESIID(s); type or classification of service; historical electricity usage; expected patterns of use; current charges or billing records; and the types of facilities used in providing your service; and the individual terms, conditions and price of your agreement. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release of your information to the PUCT, any agent of Just Energy, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your utility. Your information will be shared with other REPs or aggregators only with your consent.

**Special Services:** If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact Just Energy to inquire about the process to become qualified for any special services that may be available to you.

**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:	Lunes - Viernes: 8:00 am a 7:00 pm CST
	Sábado: 9:00 am a 6:00 pm CST

## 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/ruleslaws/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) Cuidado Crítico/Afección Crónica (b) 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.

**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 de servicio eléctrico 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; dirección del sitio web 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.