

EASYSSTART PRODUCTO PREPAGADO

TÉRMINOS DE SERVICIO

Just Energy Texas L.P. conocida como Just Energy

P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056

1.866.587.8674

Certificado PUCT No. 10052

Lunes – Viernes: 8:00 am a 8:00 pm. CST,

Sábado: 8:00 am a 6:00 pm CST

1. Definición de Términos Claves. Acuerdo: colectivamente, la Solicitud de Servicio (portada) y los presentes Términos de Servicio (TOS por sus siglas en inglés), la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL por sus siglas en inglés), Declaración de Divulgación y sus Derechos como Cliente (YRAC por sus siglas en inglés). **Balance de Conexión:** Necesita un saldo de \$50.00 para establecer o reconectar el servicio de prepago. **Balance de Desconexión:** Un saldo de \$10.00 ó menos por el cual podemos iniciar la desconexión del servicio. **Cliente:** el titular de la cuenta que figura en la Solicitud de Servicio, también aquí como “usted” y “su”. **Cargos de Energía:** un cargo variable, expresado en centavos de dólar por kilovatio-hora (kWh), lo que incluye el costo del suministro de electricidad y de suministro. **ERCOT:** Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas. **ESIID:** identificador del servicio(s) eléctrico(s) que figura(n) en la Solicitud de Servicio y cualquier anexo adjunto. Cada ESIID está vinculado por el presente Acuerdo. **Uso futuro:** nuestro cálculo razonable de su consumo de electricidad prevista para el resto del plazo.

JustGreen: nuestra opción de energía verde de electricidad (“JustGreen Power”). **Cargos de JustGreen Power:** un cargo, expresado en centavos de dólar por kWh, que depende del nivel de JustGreen Power que seleccione. **Just Energy:** Just Energy de Texas LP, conocida como Just Energy, también aquí como “nosotros”, “nuestro” y “nosotros”. **PUCT:** la Comisión de Servicios Públicos de Texas. **PURA:** la Ley Reguladora de Servicios Públicos. **REP:** proveedor de electricidad al por menor. **Reglas:** las reglas de PUCT aplicables a los Proveedores de Servicio Eléctrico y protocolos de ERCOT. **Saldo Actual:** Un saldo de cuenta compuesto por depósitos menos los montos adeudados. **Plazo:** el término inicial de este Acuerdo, según lo establecido en el apartado 4 de estas Condiciones del Servicio. **Uso:** su consumo de electricidad en kWh. **Utilidad:** su compañía de transmisión y distribución de servicios públicos (TDU por sus siglas en inglés) o Proveedor de Transmisión y Distribución de Servicios (TDSP por sus siglas en inglés).

2. Nombramiento de Agente. Usted nos da el derecho exclusivo para actuar en su nombre como agente en todos los acuerdos de suministro y entrega con su compañía de utilidades y otros a fin de proporcionar electricidad a su(s) ESIID(s). Usted nos pide que iniciemos el servicio para cada ESIID o transferencia a Just Energy de su actual REP, según corresponda. Usted acepta que durante el curso de este Acuerdo que: (a) no está, y no va a estar vinculado por un acuerdo para su(s) ESIID(s) con otro(s) REP distintos a Just Energy, y (b) no cancelar o modificar nuestro nombramiento como su agente exclusivo.

3. Aceptación, Verificación. El presente Acuerdo entra en vigor al firmarlo y está condicionado a nuestra aceptación, la que es de nuestra sola discreción y depende, en parte, de si: (a) se acepta nuestra solicitud de inscripción, (b) podemos verificar la información por llamada telefónica grabada (o cualquier otro medio aceptable para nosotros) y (c) que no están inscritos con nosotros (los clientes existentes sólo pueden entrar en este Acuerdo, si se trata de un “nuevo contrato”, como se refleja en una letra mayúscula “R” en la esquina superior derecha del Acuerdo con el cliente), (d) usted hace el pago dentro de 3 días después de que usted haya autorizado a actuar como un agente en su nombre Si no paga dentro de los primeros 3 días laborales desde que entró en el acuerdo, el contrato se considerara cancelado, sin ninguna acción adicional. Usted da su consentimiento a la grabación de llamadas telefónicas relacionadas con el presente Acuerdo.

4. Términos. Este es un Acuerdo que va de día a día. Su plazo continuará todos los días hasta que cambie a otro proveedor, seleccione otro producto de Just Energy, o terminemos o desconectemos su servicio. La vigencia del presente Acuerdo se inicia en la “Fecha de Inicio” y termina en la “Fecha de Finalización”. **Fecha de inicio:** el día en que comenzamos a suministrar electricidad a su ESIID en virtud del presente Acuerdo. Si usted es un Cliente “en mudanza”, la fecha de inicio será tan cerca como sea posible a la fecha de mudanza proporcionada por usted. Si usted es un Cliente con “medidor de lectura estándar”, la fecha de inicio será entre siete días hábiles de la primera fecha disponible para su cambio. Si usted es un Cliente con “medidor auto-seleccionado”, su fecha de inicio será tan cerca como sea razonablemente posible a la fecha de cambio seleccionada. Usted entiende que la Fecha de Inicio se puede retrasar a nuestra discreción (por razones tales como que el Acuerdo no está correctamente lleno, no se ha sometido a Just Energy, no se ha aplicado aún a su compañía de utilidades, etc.). **Fecha de Finalización:** último día de suministro de electricidad a su ESIID en virtud del presente Acuerdo, así como cualquier tiempo necesario para obtener una lectura final del medidor.

5. JustGreen. Para cada unidad de JustGreen Power que usted compra, nosotros compraremos y retiraremos certificados de energía renovable o atributos (“energía verde”) para asegurarnos que el 20% de su consumo de electricidad es producido por fuentes no contaminantes como hidroeléctrica, eólica o de biomasa y que se inyecten en la red eléctrica. Usted puede comprar hasta cinco unidades de cada una. Usted puede solicitar un cambio en el número de unidades que compra en cualquier momento, siempre y cuando no se encuentre en incumplimiento de este Acuerdo en el momento de la solicitud. Podemos suspender o interrumpir JustGreen en cualquier momento (por lo que dejará de pagar por ello, pero el resto del presente Acuerdo permanecerá en vigor). La energía verde que se compra y se retiran en su nombre será: (a) referente a la energía verde producida en el año que paga por las unidades (más o menos 12 meses), (b) sobre una base de esfuerzos razonables, que sean fuentes en Texas, sin embargo, es posible que se compren en otras fuentes de América del Norte de acuerdo a nuestro criterio, y (c) de nuestra propiedad legal.

6. Cargos bajo este Acuerdo. Le suministraremos electricidad y JustGreen, según corresponda. Usted se compromete a pagar por adelantado lo siguiente:

(a) los Cargos de la Energía multiplicados por su uso, (b) Cargos de JustGreen Power, el nivel de JustGreen seleccionado multiplicado por su uso; (c) cualquier cargo por Servicios Especiales, y (d) Impuestos.

7. Tarifas por Servicios Especiales. Cualquier cargo adicional no recurrente o tarifas que deben pagar a su compañía de utilidades, incluyendo pero no limitado a honorarios por desconexión y reconexión, medición y gastos de instalación, y por mudanza o cambio. En las tarifas por Servicios Especiales también se incluyen los gastos no recurrentes o cuotas señaladas en este Acuerdo, incluyendo, pero no limitado a cargos por fondos insuficientes. Le cobraremos: a) una Tarifa por Desconexión de \$25 (Tarifa DNP), si su servicio es desconectado; b) Cargo por pago de \$2.95 cada vez que realice un pago; y c) una Tarifa por Fondos Insuficientes de \$25 dólares (Cargos NSF) por pagos devueltos.

8. Impuestos. Usted pagará los impuestos y recargos legales que se apliquen a los cargos. Esto puede incluir, pero no se limita a, recargos por ingresos brutos que nos impone el Estado de Texas y/o los municipios locales y la tasa de evaluación de PUCT que le pasamos usted.

9. Verificación de Crédito. Es posible que no se requiera una verificación de crédito al momento de su inscripción. Usted se considerará que tiene un crédito satisfactorio si (i) tiene 65 años de edad o más y actualmente no está en mora con el pago de cualquier cuenta de servicio eléctrico, o (ii) presentar una carta certificada del Consejo de Texas sobre la Violencia Familiar que acredite que usted es víctima de violencia familiar.

10. Depósitos. No requeriremos un depósito de seguridad. La aceptación de un importe prepago es sólo para su conveniencia y no es considerado un depósito. No vamos a pagar intereses sobre ningún saldo en la cuenta de prepago.

11. EasyStart. Este Acuerdo es un Producto de Precio Variable que se define como un producto al por menor donde el precio puede variar en función de nuestro criterio. Para clientes residenciales, un producto de precio variable sólo puede ser de mes a mes (un producto con un plazo de 31 días o menos). Los cargos por energía pueden variar de mes a mes a nuestra discreción y, además, su precio puede variar día a día si hay cambios en los gastos de envío de TDU o en los cargos regulatorios, o cambios en las leyes que imponen nuevos o modificados cargos que están fuera de nuestro control.

12. Actualización de Cuenta. Nos comunicaremos con usted durante un proceso de Actualización de Cuenta. En el momento de su inscripción con nosotros, usted debe seleccionar el método para proporcionarle su Actualización de Cuenta de cuenta, ya sea por correo electrónico o mensaje de texto SMS. Esta actualización contiene información de su cuenta que puede incluir: su Saldo Actual, sus últimos pagos de electricidad, la información más reciente de su consumo de energía disponible conforme a lo dispuesto por la TDU (que pueden contener información atrasada), precio actualizado de la electricidad, el tiempo estimado y/o días de servicio de electricidad restantes, la confirmación de las compras de crédito de prepago, y/o cualquier otra notificación. No tenemos ninguna obligación de volverle a enviar Actualización de la Cuenta, incluso si el mensaje no pudo ser entregado por cualquier motivo. Usted es el único responsable de contactar a nuestro departamento de Servicio al Cliente para que le proporcione información actualizada y correcta si: (1) la información de su método de contacto elegido para Actualización de Cuenta ha cambiado, (2) el método elegido para Actualización de Cuenta no está funcionando correctamente; (3) su método elegido para Actualización de Cuenta no es válida, (4) en cualquier momento después de haber comenzado a recibir servicio de electricidad prepagada por nosotros, y han pasado 48 horas sin recibir una Actualización de Cuenta, (5) o que no han recibido una Actualización de Cuenta dentro de 24 horas después de cualquier pago a su cuenta. Podemos cargarle una Tarifa por Actualización de Cuenta (hasta \$2.50) si usted solicita una Actualización de Cuenta a través de nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

13. Resumen de Uso y de Pago (SUP): Usted puede solicitar un SUP (resumen de cargos de electricidad), que le será proporcionado por correo electrónico o a través del Servicio Postal de EE.UU. (USPS). Le podemos cobrar hasta \$ 2.95 tasa SUP por cada SUP que pide a través de USPS.

14. Facturación, Pago. En lugar de recibir una factura mensual, nosotros (o un centro de pago autorizado) le proporcionará un recibo de compra o número de confirmación que le mostrará la cantidad de dinero añadida en su cuenta por correo electrónico o mensaje de texto SMS. La confirmación de su pago se realizará a través de una Actualización de Cuenta. Si está exento de impuestos, debe proporcionar a Just Energy su certificado de exención de impuestos. Es posible que le facturemos por cobros anteriores menores debido a errores de facturación u omisiones en que (a) la subfacturación es consecuencia de un error de medidor o manipulación del medidor por usted, o (b) le facturamos a un plazo de 180 días a partir de la fecha de emisión de la factura en el que la subfacturación ha ocurrido. A menos que la subfacturación es el resultado de robo de servicio, usted puede calificar para un plan de pago diferido de la cantidad adeudada (comuníquese con nosotros para más detalles). No se le cobrará intereses por cantidad no cobrada, a menos estos se atribuyan al robo de servicio, en este caso, el interés será compuesto mensualmente a la tasa anual establecida por la PUCT. Dichos intereses se devengarán desde la fecha en que se compruebe que han manipulado el medidor.

15. Formas de pago. Just Energy acepta las siguientes formas de pago: Efectivo y tarjetas de crédito. Los pagos en efectivo se pueden hacer en cualquier centro de pago autorizado. Por favor, visite www.justenergy.com/customer-service para obtener una lista y horarios de los centros de pago autorizados. Los pagos con tarjeta de crédito se pueden hacer en nuestro sistema automático de pago por teléfono al 1-866-587-8674. Los pagos efectuados mediante el envío de un cheque o en un centro de pago que no figuran en nuestra lista, no serán aceptados. Sin embargo, si decidimos a procesar su pago por cheque, usted acepta y reconoce que habrá un retraso en la publicación de estos en su cuenta.

16. Política de Reembolso en su Saldo de Cuenta. No se le devolverá cualquier saldo que mantenga en su cuenta mientras usted es cliente de Just Energy. En caso de cancelar el servicio de electricidad con nosotros (ya sea por mudarse o cambiar su servicio a otro REP), o si le cancelamos el servicio de electricidad, usted tiene derecho a solicitar la devolución de su saldo pendiente en la cuenta, menos cualquier Saldo Actual pendiente, cantidades adeudadas en virtud de un Plan de Pago Diferido (DPP por sus siglas en inglés) y/o cargos cobrados hasta la fecha que termine su servicio de electricidad con nosotros. Just

Energy se refiere a esta cantidad como el "Cierre de Balance (COB por sus siglas en inglés)". Si se está mudando, es su responsabilidad de contactarse con nuestro Departamento de Atención al Cliente y solicitar que cierren su cuenta, incluyendo el COB en el momento que su servicio termine oficialmente. Si cambia a otro REP, el COB será determinado por nosotros el último día de su servicio con nosotros. Si el COB es igual o inferior a \$15.00 y no solicita su reembolso dentro de 30 días después del último día de su servicio con nosotros, usted acepta que Just Energy done esta cantidad a un programa de asistencia para pago de energía. Si su COB es igual o superior a \$5.00, le devolveremos los fondos no gastados en un plazo de diez (10) días siguientes a recibir la lectura final del medidor. Si la COB es menos de \$5.00, y no solicita un reembolso dentro de 30 días del último día de su servicio con nosotros, usted acepta que Just Energy done esta cantidad a una agencia de asistencia de energía. Cualquier fondo no utilizado donado a una agencia de asistencia de energía serán devueltos a esa agencia de acuerdo a lo especificado anteriormente.

17. Poner Fin a este Acuerdo, por Defecto. Si por cualquier razón se termina este Contrato, usted todavía debe pagar todos los importes imputados por la electricidad consumida hasta la fecha de finalización temprana llevada a cabo por usted.

17.1 Su Derecho de Cancelación: Usted puede terminar este Acuerdo en un plazo de 3 días hábiles federales de la recepción de este Acuerdo. Es posible cancelar por teléfono llamando al 1.866.587.8674 ó al completar y entregar a nosotros el aviso de cancelación aquí adjunto. Usted también puede terminar este contrato si: (a) se muda y proporciona documentación sobre su mudanza, o (b) usted recibe una notificación de Just Energy de un cambio sustancial en el contexto de este Acuerdo y por lo cual solicita a Just Energy la cancelación de este Acuerdo en un plazo de 14 días a partir de la fecha de que la notificación es enviada a usted.

18. Nuestro Derecho a Cancelar: Podemos poner fin a este Acuerdo, sin costo alguno para nosotros, si: (i) es requerido/permitido por la ley, (ii) la empresa de utilidades no puede servir a su ESID o la electricidad no fluye en un tiempo razonable, (iii) un cambio legislativo o reglamentario altere sustancialmente nuestra capacidad para llevar a cabo provechosamente este Acuerdo, (iv) usted se muda, o (v) usted entra en "Mora". Se le conceden 14 días de antelación si cancelamos el Acuerdo. Es su responsabilidad de asegurarse de tener suficiente saldo en su cuenta para continuar el servicio con nosotros. Su servicio puede ser interrumpido si no nos notifica de los cambios a su cuenta de correo electrónico o número de teléfono móvil, y ya no podemos ofrecerle Actualizaciones de Cuenta. Cancelaremos este acuerdo si (a) incumple el Acuerdo o las reglas de su compañías de utilidades, o (b) cambiar a otro REP.

19. Advertencia Antes de Desconexión. Le enviaremos un mensaje de advertencia, a través de una Actualización de Cuenta, de 1-7 días antes de que su saldo se estime llegue a niveles de desconexión. Si por cualquier motivo usted continua recibiendo electricidad, cuando su Saldo Actual es igual o menor a \$0.00 dólares, su cuenta acumulará un saldo deficitario.

20. Desconexión de Servicio. Debe pagar por adelantado por el consumo de electricidad y mantener un saldo positivo en su cuenta con excepción de lo autorizado en este Acuerdo. Podemos contactar a la TDU para interrumpir su servicio de electricidad si su saldo es inferior al Saldo de Desconexión. Su saldo deficitario, si es el caso, debe ser pagado en su totalidad, así como una cantidad suficiente para satisfacer el Saldo de Conexión antes de que podamos iniciar la reconexión del servicio. Reconexión puede dar lugar a reinscripción. Después de la reconexión, su Saldo puede estar sujeto a cualquier cargo o cargos cobrados por la compañía de Servicios Públicos. Nuestra recomendación es que mantenga cada día un Saldo Actual de al menos \$20.00 en su cuenta para evitar desconexión.

21. Información del Cliente. Usted nos autoriza, durante la duración de este Acuerdo, a acceder, utilizar y actualizar su información (incluyendo manera de contactarse con usted, facturación e historial de crédito, y la información sobre su consumo), y obtener de, y proveer a su compañía de utilidades, a las agencias de informes de crédito, y nuestros socios comerciales y proveedores de servicios. Usted puede cancelar nuestro derecho a obtener o utilizar su información en cualquier momento pero, si lo hace, tenemos el derecho de poner fin a este Acuerdo. Nosotros usaremos su información para realizar nuestras obligaciones (incluidas las de establecer y cobrarle en su cuenta, suministrarle energía, cumplir con obligaciones contractuales con otros, a efectos de aplicación de la ley, para cumplir la Ley y para cobrar las cantidades adeudadas) y para comunicarnos con usted sobre otros productos y servicios ofrecidos por Just Energy, nuestros afiliados, proveedores de servicios y socios.

22. Limitación de Responsabilidades. Nuestra responsabilidad en virtud del presente Acuerdo se limita a los daños reales directos. No nos hacemos responsables por daños incidentales, consecuentes, punitivos o indirectos, lucro cesante o pérdida de negocios o de cualquier acto u omisión de su compañía de utilidades.

23. Disputa o Quejas. Arbitraje Obligatorio. Si usted tiene alguna inquietud o comentario relacionado con este Acuerdo, puede comunicarse con nosotros usando la información proporcionada anteriormente. Podemos pedir que usted haga su reclamo por escrito. Si, por cualquier razón, usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la PUCT, y podemos exigirle que se someta a un arbitraje definitivo y vinculante en virtud de las normas de la Asociación Americana de Arbitraje. Por favor, para más información, consulte la sección "Sus Derechos como Cliente".

24. Pago de Facturas u Otra Asistencia. Puede comunicarse con nosotros si prevé tener problemas para pagar su factura, y puede ser elegible para una ayuda de pago o un plan de pago diferido. Existe un programa de asistencia para clientes que tienen graves dificultades financieras y temporalmente pueden ser incapaces de pagar sus cuentas. El programa es financiado en parte por contribuciones de clientes de Just Energy. Por favor llámenos para obtener mayor información.

25. Plan de Pago Diferido: Si en cualquier momento su cuenta tiene déficit de saldo igual o mayor de \$50.00 usted puede ser elegible para un Plan de Pago Diferido ("DPP" por sus siglas en inglés), o si su Saldo Actual se ha agotado debido a una emergencia de clima extremo, como resultado de facturación menor o declaración de desastre. Para determinar su elegibilidad, debe contactarse con nuestro Departamento de Servicio y Cliente y pedir su

inscripción en el DPP. Just Energy puede transferir hasta un 50% del total de sus pagos futuros a su saldo DPP hasta que sea pagado en su totalidad. Como condición para aceptar el DPP se puede bloquear la capacidad de cambiar su cuenta (switch hold) hasta que se ajusten a los términos de la DPP. Esto significa que mientras se mantenga este bloqueo, usted no podrá comprar electricidad a otras compañías. Si usted no cumple con los términos de la DPP, se puede iniciar la desconexión del servicio después de darle aviso de un día que no ha cumplido con los términos de la DPP. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre Just Energy y el cliente que permite al cliente pagar un saldo pendiente en plazos, durante un período prolongado.

26. Cuidados Críticos y Condición Crónica de Clientes Residenciales. Para Just Energy no es posible ofrecer un servicio prepago de electricidad a los clientes que están calificados para cuidados críticos o con enfermedades crónicas. **Un cliente con cuidados críticos,** es un cliente residencial que tiene una persona viviendo permanente en su hogar diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantenerse con vida.

Un cliente en condiciones crónicas, es un cliente residencial que tiene una persona viviendo permanente en su hogar y que ha sido diagnosticado por un médico con una condición médica seria que requiere un dispositivo médico que funciona con electricidad o calefacción y/o enfriamiento eléctrico para evitar el deterioro de una función importante de su vida y experimentar un deterioro significativo o exacerbación de su condición médica. Para aplicar, su médico debe firmar y entregar los formularios necesarios de su TDSP (compañía de utilidades), para ser presentados por Just Energy a su compañía de utilidades. Usted puede solicitar los formularios llamando 1.866.587.8674, la Comisión de Servicios Públicos o a su compañía de utilidades TDSP. Si usted proporciona información a Just Energy que se han convertido en cliente con cuidados intensivos o condición crónica, Just Energy trabajará con usted para la transición a otro producto o proveedor de una manera que se evite una interrupción del servicio. Esta designación no lo libera de cualquier obligación en virtud del presente Acuerdo, incluyendo su obligación de pagar cualquier saldo de la cuenta asociada a este contrato.

27. Modificación, Asignación. Podemos modificar el presente Acuerdo mediante notificación por escrito. A menos que lo requiera la ley, tendrá 30 días para rechazar la enmienda por escrito. Si la enmienda es un cambio importante en el Acuerdo, se le avisará por lo menos 14 días calendario antes, y el cambio se hará efectivo en la fecha indicada en el anuncio, a menos que usted renuncie el presente Acuerdo dentro de los 14 días siguientes a la fecha de la notificación enviada. Podemos asignar, sin su consentimiento, cualquier parte de nuestro interés en este Acuerdo, inclusive a otra empresa de servicios energéticos. Usted no puede ceder sus derechos u obligaciones sin nuestro consentimiento.

28. No Discriminación. No vamos a discriminar, negar el servicio o exigir un pago por adelantado o depósito para 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 de depresión económica o calificación por bajos ingresos o servicios de eficiencia energética. No vamos a utilizar una cuenta de crédito, historial de crédito o datos de pago de servicios públicos como la base para determinar el precio del servicio de electricidad para un producto con un plazo de 12 meses o menos.

29. Incapacidad para Cumplir. Usted acepta que ciertos acontecimientos fuera de nuestro control, como "fuerza mayor" eventos declarados por nuestros proveedores directos o indirectos, pueden afectar nuestra capacidad para suministrar electricidad o JustGreen al Precio de la Energía y JustGreen Power estipulados. Si esto sucede, podemos, sin responsabilidad: (a) temporalmente suministrarle el servicio al precio de mercado a nuestra disposición, o (b) la suspensión de dicho Acuerdo hasta el momento en que existan nuevamente condiciones razonables para reanudar la ejecución del servicio. De lo contrario, el presente Acuerdo permanecerá en pleno efecto.

30. Aviso. Si nos vemos obligados a enviarle un aviso por escrito, lo haremos a su dirección de facturación o dirección de correo electrónico. Cuando usted nos envíe una notificación por escrito, hágalo a nuestra dirección en el Acuerdo. Usted tendrá que dar prueba de entrega. Si un cambio en la Ley vigente exige que enviemos a nuestros clientes con un aviso general de grupo, nos reservamos la facultad de hacerlo mediante la publicación en nuestro sitio web (al cual usted se compromete a visitar periódicamente para estar informado).

31. Legislación Aplicable. Las leyes del Estado de Texas rigen el presente Acuerdo.

32. Varios. Este Acuerdo es el contrato completo entre usted y nosotros. Sólo puede ser modificado por acuerdo con nuestra oficina principal en un aviso por escrito, o llamada telefónica grabada con usted. Si una parte de este Acuerdo se considera inaplicable, por cualquier razón, podemos hacer los cambios mínimos para que sea legal y aplicable. Ninguna demora por nosotros para ejercer nuestros derechos en virtud del presente Acuerdo se constituirá una renuncia a tales derechos. La renuncia por defecto de un derecho, no se interpretará como una renuncia de cualquier otro defecto. El presente Acuerdo entra en efecto en beneficio de, y se une a las partes, y sus respectivos sucesores y cesionarios. Vamos a mantener una actualización de "Sus Derechos Como Cliente" en nuestro sitio web y usted acepta a revisar anualmente.

33. Emergencia. En una emergencia, llame a su compañía de utilidades o al personal de emergencia adecuado.

Just Energy Texas L.P.

Vicepresidente Ejecutivo

**Declaración de Divulgación de Prepagado
Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy
PUCT Certificado 10052
Programa EasyStart Residencial
(Centerpoint, Oncor)**

Nota Importante

Servicio de electricidad prepagado significa que usted compra la electricidad antes de usarla. No va a recibir una factura mensualmente. Continuidad del servicio eléctrico depende de su prepago en forma oportuna, y si su Saldo Actual es inferior al saldo de desconexión, su servicio puede ser desconectado con poco aviso.

El servicio prepagado no está disponible para clientes que están designados como Clientes Residenciales de Cuidados Intensivos o Clientes Residenciales con Condición Crónica.

Algunas Agencias de Asistencia no proveen programas de pago de factura a clientes que usen el servicio prepagado. Se provee información adicional más abajo.

<p>Balance de Conexión:</p> <p>¿Cómo comienzo mi servicio prepagado?</p>	<p>Para abrir una cuenta pre pagada, debe hacer un pago de \$50.00 para establecer el Balance de Conexión. Este monto incluye los pagos que se muestran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargo por Pago: \$2.95 <p>Luego de deducir el cargo de pago, el balance inicial disponible en su cuenta será de \$47.05.</p> <p>Algunos cargos de utilidad se podrían aplicar. Estos cargos se tendrán que pagar en adición a los costos de inscripción al servicio.</p> <p>Puede contactar a Just Energy al 1-866-587-8674 si desea mayor información acerca de los cargos de utilidad. Just Energy le puede ayudar a llenar los casilleros de abajo para determinar el monto total de pago cuando se inscribe al servicio prepagado.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: right;">Balance de Conexión</td> <td style="text-align: center;">\$</td> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">+ Cargo de Utilidad</td> <td style="text-align: center;">\$</td> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Monto Total</td> <td style="text-align: center;">\$</td> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	Balance de Conexión	\$		+ Cargo de Utilidad	\$		Monto Total	\$	
Balance de Conexión	\$									
+ Cargo de Utilidad	\$									
Monto Total	\$									

<p>Cargos:</p> <p>¿Qué otros cargos me podrían cobrar?</p>	<p>Just Energy tiene los siguientes cargos no recurrentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargo por Pago: \$2.95 (Cada vez que haga el pago) • Tarifa por Desconexión: \$25.00 (Si su servicio es desconectado) • Cargo por Resumen de Uso y Solicitud de Pago: \$2.95 (Se aplica si se solicita una copia por correo) • Tarifa por Fondos Insuficientes: \$25.00 (Por pagos rebotados) • Tarifa por Actualización de Cuenta: \$2.50 (Actualizaciones de cuenta hechas con un agente de servicio al cliente) <p>Los cargos son sustraídos del balance de su cuenta.</p>
--	--

<p>Para hacer un Pago:</p> <p>¿Cómo hago el pago?</p>	<p>Para hacer Pagos:</p> <p><u>Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente de Just Energy: 1-866-587-8674 (7am-11pm CST Lunes a Viernes; 9am – 6pm CST Sábado) • En la web a través de www.justenergy.com/customerservice <p><u>Pagos en Efectivo</u></p> <p>Los pagos en efectivo se pueden hacer en cualquier centro de pago autorizado como Walmart, HEB, Ace, y CheckFreePay. Puede visitar www.justenergy.com/customerservice para encontrar más centros de pago autorizados y sus horarios.</p>
---	---

¿Tengo que verificar los pagos? No

<p>Asistencia de Pago del Servicio de Electricidad:</p> <p>¿La asistencia de pago del servicio de electricidad podría estar disponible para mí?</p>	<p>Si califica como cliente de bajos ingresos, ha recibido asistencia en el pasado o piensa que podría necesitarla en el futuro, debería contactar al programa de asistencia de facturación para confirmar que podría calificar a algún tipo de asistencia, si lo necesita.</p> <p>La asistencia de pago del servicio de electricidad podría estar disponible, por favor llamar a Just Energy si desea mayor información.</p>
---	---

<p>Comunicaciones:</p> <p>¿Cómo me va a contactar la compañía para comunicarme noticias importantes?</p>	<p>Lo contactaremos vía correo electrónico o texto como lo requiere el §25.498(c)(5)(A), para comunicarle notificaciones importantes que incluyen balances actuales, códigos de confirmación de pagos y avisos de desconexión.</p>
--	--

**Declaración de Divulgación de Prepagado
Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy
PUCT Certificado 10052
Programa EasyStart Residencial
(Centerpoint, Oncor)**

<p>Desconexión:</p> <p><i>¿Cómo puedo evitar que desconecten mi servicio de electricidad?</i></p>	<p>Es importante que mantenga el balance de su cuenta en o por encima de los \$10.00 o su servicio podría ser desconectado. A esto le llamamos "Balance de Desconexión".</p> <p>Usted será notificado de 1 a 7 días antes que el balance de su cuenta pueda estar en menos de \$10.00.</p> <p>Si el balance en su cuenta llega a estar en menos de \$10.00 antes de lo esperado, su servicio podría ser desconectado tan pronto como un día después de haber recibido la notificación.</p> <p>Just Energy podría cobrar \$25.00 por Cargo de Desconexión.</p>
<p>Reconexión:</p> <p><i>¿Cómo restablezco mi servicio prepagado si mi electricidad ha sido desconectada?</i></p>	<p>Si su servicio ha sido desconectado y su cuenta tiene un balance negativo, debe pagar esa cantidad más los montos que se desglosan más abajo.</p> <p>Para restablecer su servicio de electricidad pre pagado, debe hacer un pago que deje la cuenta con un balance de \$50.00.</p> <p>Este pago incluye los cargos que se muestran a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargo de Pago: \$2.95 • Tarifa por Desconexión: \$25.00 <p>Luego de haber deducido estos cargos, su cuenta va a mostrar un balance disponible de \$22.05.</p> <p>Algunos cargos de utilidad se podrían aplicar. Estos cargos se tendrán que pagar en adición a los costos de reconexión del servicio.</p>
<p>Plan de Pago Diferido:</p> <p><i>¿Cuándo está disponible el plan de pago diferido?</i></p>	<p>Los Planes de Pago Diferidos están disponibles si se requieren en las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si su cuenta llega a tener un balance negativo de \$50 o más durante un evento climatológico extremo. • Si el área donde habita ha sido declarada como zona de desastre por el Gobernador de Texas y la Comisión Pública de Utilidad ordena que el plan de pago diferido sea ofrecido. • Si Just Energy le ha cobrado anteriormente de menos por un monto de \$50.00 o más, por cualquier motivo que no sea robo de servicio. <p>Puede contactar a Just Energy si desea más información acerca del plan de pago diferido.</p> <p>Si decidiera tomar ventaja del plan de pago diferido, Just Energy podría bloquear su cuenta hasta que el plan de pago diferido sea cancelado en su totalidad. Esto significa que no va a poder comprar electricidad de otra compañía mientras se mantenga este bloqueo en su cuenta. Para mayor información acerca de este bloqueo en su cuenta, puede contactar a Just Energy.</p>

Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy
P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056
Justenergy.com 1.866.587.8674
PUCT Certificado #10052
Lunes a Viernes: 8:00 am to 8:00 pm CST
Teléfono: 1-866-587-8674; Fax: 1-888-548-7690

24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING

Please use these numbers for reporting outages or other emergencies.

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:	cs@justenergy.com
MAILING ADDRESS:	P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056
TELEPHONE NUMBER:	8 6 6 . 5 8 7 . 8 6 7 4
Within Houston:	713.850.6790
FAX NUMBER:	888.548.7690
OFFICE HOURS:	Monday - Friday: 8:00 am to 8:00 pm CST
	Saturday: 8:00 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 www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric.

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 are enrolled on prepaid service.
- 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.
- 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 Account Update, 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 or Account Update 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 non-payment 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 account, 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 pre-payment 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 or Account Update. Just Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

Payment Plans: If you cannot pay your bill, please call Just Energy immediately. Just Energy must offer you a deferred payment plan, which allows you to pay an outstanding Current Balance in installments over an extended period, if your account has a deficit balance equal to or greater than \$50.00, or if your Current Balance has been exhausted due to an extreme weather emergency or as a result of under billing. A deferred payment plan may include a 5% charge for late payment. If you do not fulfill the terms of the deferred payment plan, Just Energy may disconnect your service for non-payment. For details on payment plans, please see your Terms of Service or contact Just Energy.

Financial and Energy Assistance and Discounts: For customers who are on an electric service product other than a prepaid electric service product, 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) (a "Recipient") may qualify for a discount on electric service through the LITE-UP Texas Program. Customers who do not receive these benefits, but whose household income is not more than 125 percent of the federal poverty guidelines (a "Low-Income Household") may apply for the discount. Please contact LITE-UP Texas toll free at 866.4.LITE.UP or 866.454.8387 for more information, or contact Just Energy.

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 you are on an electric service product other than a prepaid electric service product, and 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 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.
- 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.

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 maintain a Current Balance above disconnect balance.
- Failure to pay a bill 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.
- 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.

Disconnect notice requirements applicable to postpaid service do not apply to the interruption of a customer's prepaid service. For a customer receiving prepaid electric service, a REP shall not allow a customer's electric service to be interrupted on a weekend because the customer's Current Balance has been exhausted, or during any period in which the prepayment mechanisms are not available or the REP's customer service center is not operating. 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.
- For non-payment if you inform Just Energy or the POLR, prior to the disconnection date stated on the notice, that you or another resident on the premises has a critical need or chronic condition for electric service. If you provide information to Just Energy that you have become critical care or chronic condition, Just Energy will work with you to transition you to another product or provider in a manner that avoids a service disruption. This designation does not relieve you of any obligations under this Agreement, including your obligation to pay any account balance associated with this contract.

Restoration of Service: If you are on an electric service product

other than a prepaid electric service product, and 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. If you are a prepaid electric service customer, and your service has been interrupted because your Current Balance has reached \$10.00. 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) 1.888.782.8477; fax 512.936.7003; e-mail customer@puc.state.tx.us; website address www.puc.state.tx.us; TTY 512.936.7136; Relay Texas (toll-free) 1.800.735.2989 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 ESID(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.

ONCOR ENERGY:	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY:	800.332.7143
dentro de Houston:	713.207.2222
AEP (WTU y 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:	cs@justenergy.com
DIRECCIÓN POSTAL:	P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056
NÚMERO DE TELÉFONO:	8 6 6 . 5 8 7 . 8 6 7 4
dentro de Houston:	713.850.6790
NÚMERO DE FAX:	888.548.7690
HORARIO DE OFICINA:	Lunes - Viernes: 8:00 am a 8:00 pm (Hora Central Estándar)

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 eléctricas de la PUCT en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric.

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 original y cesar toda actividad de recaudo 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 original dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud, y reembolsarle todo monto pagado que exceda los cargos que habrían sido impuestos por su REP original dentro de los 30 días siguientes a su solicitud.

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

- Usted está inscrito en un programa de servicio de electricidad prepago.
- Usted solicita la cancelación dentro de los 3 días hábiles federales siguientes a su firma de la Solicitud de Servicio y al recibo de sus Términos de Servicio.
- Usted se muda a otro lugar de habitación 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.
- 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 derechos de salida. 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 finalizada la ventana 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 Actualización de Cuenta incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con Just Energy para controvertir 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 controvertidos, 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 la PUCT. Usted puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de Just Energy relacionados a cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que el cargo no autorizado sea retirado de su Actualización de Cuenta. Just Energy no le volverá a facturar ningún cargo que haya sido determinado como no autorizado.

Planes de Pago: Si usted no puede pagar su factura, por favor llame a Just Energy de inmediato. Just Energy debe ofrecerle un plan de pago diferido, lo que le permite pagar un saldo actual pendiente de pago en cuotas durante un período prolongado, si su cuenta tiene un déficit de saldo igual o mayor a \$ 50.00, o si su saldo se ha agotado debido a un clima extremo de emergencia o como consecuencia de la subfacturación. Un plan de pago diferido puede incluir un gravamen del 5% por pago atrasado. Si usted no cumple con los términos del plan de pago diferido, Just Energy puede desconectar el servicio por falta de pago. Para más detalles sobre los planes de pago, por favor refiérase a los términos del servicio o en contacto con Just Energy.

Asistencia de Energía y Descuentos Financieros: Para clientes que se encuentran inscritos en otros servicios distintos al de servicio de electricidad prepago, Just Energy debe ofrecer asistencia para el pago de las cuentas a los clientes que manifiesten su incapacidad de pago o necesiten asistencia para pagar sus cuentas. Si la financiación es suficiente para que la PUCT administre un programa de asistencia para bajos ingresos, un cliente que reciba estampillas de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos (DHS por su sigla en inglés) (un(a) “Receptor(a)”) puede calificar para un descuento en el servicio de electricidad a través del Programa LITE-UP Texas. Los clientes que no reciben estos beneficios, pero cuyo ingreso familiar no excede el 125 por ciento de las pautas federales de pobreza (un “Hogar de Bajos Ingresos”) pueden solicitar el descuento. Para obtener más información, favor de contactar LITE-UP Texas a la línea telefónica gratuita 866.4.LITE.UP ó 866.454.8387, o con Just Energy.

Prueba de Contadores: Usted tiene derecho de solicitar una prueba de su contador, sin costo alguno, una vez cada cuatro años. 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 usted está inscrito en otro producto diferente al servicio de electricidad prepagada, y su pago del servicio de electricidad no es recibido para la fecha de vencimiento indicada en su cuenta, 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 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 ninguno de los siguientes motivos:

- 1) No pago del servicio de electricidad por un ocupante anterior del lugar 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 controvertidos 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.
- 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 (POLR por sus siglas en inglés). 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

Desconexión del Servicio: La PUCT ha establecido que bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones inseguras de las líneas 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:

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

Los requisitos de notificación de desconexión aplicables al servicio de postpago no se aplican a la interrupción del servicio de prepagados de un cliente. Para un cliente que recibe servicio eléctrico de prepagado, el REP no permitirá que el servicio eléctrico se desconecte durante un fin de semana debido a que el saldo actual del cliente se ha agotado, o durante el período en que los mecanismos de pago anticipado no están disponibles, o el centro de servicio al cliente del REP no está funcionando. Adicionalmente, Just Energy o el POLR no puede 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.
- Por no pago si usted le informa a Just Energy o al POLR, antes de la fecha de desconexión indicada en la notificación, que usted u otro residente en el lugar tiene una necesidad crítica de servicio de electricidad. Si usted informa a Just Energy que se ha convertido en un

cliente en condiciones críticas o crónicas, Just Energy le ayudará a transferirse a otro producto o proveedor de manera de evitar la interrupción de su servicio de electricidad. Esta designación no le exenta de sus obligaciones bajo este Contrato, incluyendo su obligación de pagar en su totalidad su balance asociado a este Acuerdo.

Restablecimiento del Servicio: Si usted está inscrito en otro producto diferente al servicio de electricidad prepagada, y 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 usted está inscrito en el servicio de electricidad prepagada, y su servicio ha sido desconectado por que su balance prepagado llevo a \$0.00, usted debe, antes de que el servicio se le reinstale, pagar el balance alcanzado en su cuenta y restablecer un balance prepagado positivo. 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 de supervisión. 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 (línea gratuita) 1.888.782.8477; fax 512.936.7003; correo electrónico customer@puc.state.tx.us; dirección del sitio [web www.puc.state.tx.us](http://web.www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (línea gratuita) 800.735.2989 o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección del Consumidor. Para una queja relacionada con una cuenta controvertida, 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 controvertida 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 no controvertida de la cuenta.

5. Otras Protecciones

Lista de No Llamar: La PUCT mantendrá 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 tarifa nominal. Le agradecemos ponerse en contacto con la PUC 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 Etiqueta 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 ESID(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 proveedor agregado 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.