TÉRMINOS DE SERVICIO RESIDENCIAL Y DE COMERCIOS PEQUEÑOS

Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy
P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056
Certificado PUCT No. 10052 | www.JustEnergy.com
CustomerSupport@JustEnergy.com | 1.866.587.8674
Lunes - Viernes: 8:00am a 7:00pm CST (Residencial)
Sábado: 9:00am a 6:00pm CST (Residencial)
Lun-Vie: 8:00am a 6:00pm CST (Pequeños Comercios)

1. Definición de Términos Claves. Cargo de Medición Avanzada: un cargo impuesto para recuperar los cargos del TDU por los sistemas de Medición Avanzada, en la medida en que no se recuperen en el cargo de medición estándar de una TDU. **Acuerdo:** en conjunto, la Carta de autorización (primera página) y estos Términos de Servicio (TOS), la Etiqueta de datos de electricidad (EFL), Sus Derechos como cliente (YRAC) y PrePaid Disclousure Statement (PDS) si corresponde. **ESI ID:** los identificadores del servicio eléctrico establecidos en la Solicitud de servicio y los anexos adjuntos. Cada ID de ESI está sujeto a este Acuerdo. **Cargo Base:** un cargo que se cobra durante cada ciclo de facturación a cada ESI ID sin tener en cuenta la demanda o el consumo de energía del cliente. **Contrato:** Acuerdo por escrito entre el Cliente y Nosotros que revela los términos del servicio, la tarifa, cargos, fecha de vencimiento y el tipo de producto. **Saldo de Conexión:** Para los Clientes con un contrato prepago, se requiere un Saldo Actual de no más de $75.00 para establecer o reconectar el servicio prepago. **Saldo Actual:** para clientes con un contrato prepago, un saldo de cuenta compuesto por créditos menos los montos adeudados. **Cliente:** el titular de la cuenta nombrado en la Solicitud de servicio, también denominado "usted", "tu" y "su". **Cargo por Demanda:** Para clientes no residenciales (si aplica), un cargo facturado por la Compañía de Servicios Públicos, basado en la tarifa a la cual la energía eléctrica es entregada a o a través de un sistema en un instante dado durante el ciclo de facturación. Para los sistemas de Medición Avanzada, la demanda, es el consumo más alto de electricidad más alto registrado en intervalos de 15 minutos por kWh o kVA, también conocido como pico de demanda. Sus Cargos Transferidos del TDU o TDSP incluyen el Cargo por Demanda aplicable. **Saldo de Desconexión:** Para Clientes con un contrato prepago, un saldo de cuenta de $10.00 o menos, mediante el cual podemos iniciar la desconexión del servicio. **Cargo por Energía:** un cargo por kWh de electricidad consumida, que incluye el costo del suministro de electricidad (y los Cargos Transferidos de la Compañía de Servicios Públicos si se especifican en su EFL). **ERCOT:** Concejo de Electricidad Fiable de Texas. **Uso Futuro:** nuestro cálculo razonable de su consumo de electricidad previsto para el resto del Plazo. **AutoPay:** el sistema de pago automático de Just Energy en el que el pago del cliente se retira automáticamente de una cuenta o se carga a la tarjeta de crédito del cliente. **JustGreen:** nuestras opciones de energía renovables de electricidad ("JustGreen") para reducir hasta el 100% el impacto de su consumo de energía. No hay una tarifa plana adicional si JustGreen es incluido automáticamente en su plan. **Just Energy**: Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy, también denominado "nosotros", "nuestro", "su REP" o "su REP elegido**". Tarifa/ Crédito de Uso Mínimo:** un crédito o cargo que se calcula en cada ciclo de facturación en función del consumo de energía del cliente. **Prepaid Disclosure Statement (PDS):** Un documento asociado con el plan de prepago, el cual provee el Balance de Conexión, Balance de Desconexión, y otros detalles referentes al plan. **REP:** Proveedor Minorista de Electricidad. **Cliente Residencial:** Clientes clasificados como residenciales por la tarifa del servicio público aplicable, la tarifa desagregada de transmisión y distribución del servicio público o, en ausencia de clasificación bajo una clase de tarifa residencial, aquellos clientes que son principalmente usuarios finales que consumen electricidad en su lugar de residencia para fines personales, familiares o domésticos y que no son revendedores de electricidad, y/o como se define en las Reglas Sustantivas de la PUCT, y/o clasificados como no comerciales y/o servicio residencial climatizado sin medidor de demanda. **Reglas:** las Normas Sustantivas Aplicables a las Compañías Comercializadoras del Servicio Eléctrico de la PUCT y los protocolos de ERGOT. **Persona Sancionada:** Cualquier persona que sea (a) el sujeto u objetivo de la Sanción. o (b) ubicado, organizado o residente habitual en un Territorio Sancionado, o (c) poseído o controlado en un 50 por ciento o más (según se define dicho término en las Sanciones Pertinentes) por una o más personas descritas en el párrafo (a) o (b). **Territorio de Sanción:** En cualquier momento, un país o territorio que es sujeto u objetivo de (a) Sanciones integrales. incluyendo la llamada República Popular de Donetsk, la llamada República Popular de Luhansk, Crimea, Cuba, Bielorrusia, Rusia y Venezuela. **Sanciones:** Sanciones significa cualquier sanción o restricción económica, financiera o comercial administrada o impuesta por Canadá (inclusive el gobierno de cualquier provincia o territorio), los Estados Unidos (incluida la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los EE.UU., el Departamento de Estado y el Departamento de Comercio de EE.UU.), el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Unión Europea y cualquier estado miembro de la misma, y el Reino Unido (incluido el Tesoro de Su Majestad del Reino Unido). **Cliente Comercial Pequeño:** un cliente no residencial que tiene una demanda pico menor de 50 kilovatios durante cualquier período de 12 meses, a menos que la carga del cliente sea parte de un programa de agregación cuya demanda pico supere los 50 kilovatios durante el período de 12 meses. **Plazo:** el plazo inicial de este Acuerdo, como se establece en el párrafo 4 de estos Términos de Servicio. **Consumo:** su consumo eléctrico en kWh. **Utilidad:** su Compañía de transmisión y distribución (TDU), o Proveedor de servicios de transmisión y distribución (TDSP). **Cargos de Transferidos de Servicios Públicos:** todos los cargos por la entrega de electricidad a su ESI ID, excluyendo las tarifas de servicios especiales, impuestos por su Compañía de Servicios Públicos sin recargo por parte de Just Energy.

2. Designación de Agente. Usted nos otorga el derecho exclusivo de actuar como su agente y hacer todos los arreglos de suministro y entrega con su Compañía de Servicios Públicos y otros para proporcionar electricidad a su(s) ESI ID(s). Usted solicita que iniciemos el servicio para cada ESI ID o transfiera el servicio de su REP actual a Just Energy, según corresponda. Usted acepta, ahora y durante todo el Plazo, que: (a) no está, ni estará obligado por un acuerdo en su ESI ID con un REP que no sea Just Energy; y (b) no cancelará ni modificará nuestra designación como su agente exclusivo.

3. Inscripción. Su capacidad para ingresar en este Acuerdo depende de si cumple con ciertos requisitos: (a) su Compañía de Servicios Públicos acepta nuestro solicitud de inscribirlo de acuerdo a las reglas de inscripción de su Compañía de Servicios Públicos: (b) podemos verificar su información mediante una llamada telefónica grabada (u otros medios aceptables para nosotros); (c) usted sea sujeto de crédito; y (d) aún no está inscrito con nosotros (los clientes existentes solo pueden renovar su servicio y/o autorizar un nuevo Acuerdo). Usted acepta la grabación de llamadas telefónicas relacionadas con este Acuerdo.

4. Plazo. El Plazo de este Acuerdo comienza en la "Fecha de Inicio" y vence en la "Fecha de Finalización" (si no se realiza ninguna selección, el Plazo será el más largo de las opciones disponibles). **Fecha de Inicio:** El día en que comenzamos a suministrar electricidad a su ESI ID en virtud de 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 "cambio estándar", la Fecha de Inicio será dentro de los siete días hábiles posteriores a su primera fecha de cambio disponible. Si usted es un Cliente de "cambio autoseleccionado", su Fecha de Inicio será la más cercana posible a la fecha de cambio que seleccionó. Usted comprende que la Fecha de inicio puede retrasarse a nuestra discreción (por razones tales como que el Acuerdo no se haya completado correctamente o enviado a Just Energy, no haya sido implementado por su Compañía de Servicios Públicos, etc.).
Fecha de Finalización: Nuestro último día de suministro de

electricidad a su ESI ID en virtud de este Acuerdo, más cualquier tiempo necesario para obtener la lectura final del medidor. Comenzará un nuevo Plazo si firma un nuevo contrato o si se renueva este Acuerdo.

5. Renovación. Sujeto a la ley vigente (ver www.puc.state.tx.us), se le enviarán tres avisos de vencimiento del contrato antes de que finalice el plazo de su contrato inicial. Uno o más de estos avisos pueden contener ofertas de renovación disponibles. El aviso final incluirá los términos y EFL para el producto de renovación predeterminado. Se aplica un cargo por cancelación anticipada (si corresponde) si quedan más de 14 días en el plazo. Pasará automáticamente al Producto de Renovación Predeterminado (consulte el párrafo 12.1) de mes a mes si no renueva su acuerdo, selecciona otro producto de Just Energy o cambia a otro REP para la fecha de vencimiento del contrato.

6. JustGreen. Para JustGreen, compraremos certificados o atributos de energía renovable (a) hasta el 100% de nuestro consumo de energía para clientes residenciales, o (b) el 20% por unidad (hasta cinco unidades) para clientes no residenciales. Si JustGreen es una opción en su plan, puede (a) solicitar que se descontinúe el uso de JustGreen para clientes residenciales, o (b) cambiar en cualquier momento la cantidad de unidades compradas para clientes no residenciales, siempre y cuando no esté en incumplimiento de este Acuerdo. Si el plan de productos básicos incluye automáticamente JustGreen, entonces no hay una tarifa mensual separada, y JustGreen no se puede suspender sin cambiar de plan. JustGreen puede ser suspendido o descontinuado por nosotros en cualquier momento, en cuyo caso usted dejaría de pagarlo, pero el resto de este Acuerdo permanecerá vigente.

7. Cargos bajo este Acuerdo. Le proporcionaremos electricidad y JustGreen, según corresponda. Usted acepta pagar lo siguiente (a) el Cargo de energía multiplicado por su uso; (b) el Cargo JustGreen, ya sea incluido en el plan o como una tarifa plana mensual adicional, si corresponde; (c) Cargos Transferidos de la Compañía 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 ESI ID, si corresponde; (e) un cargo por medición avanzada, si corresponde; (f) cualquier tarifa de servicio especial; (g) cualquier cargo aprobado por las autoridades reguladoras que sean elegibles; (h) impuestos. Cargos y Tarifas están especificados en su EFL o en este Acuerdo.

8. Tarifas de Servicios Especiales. Cualquier cargo o tarifa no recurrente adicional que su Compañía de Servicios Públicos nos exija pagar, incluidos, entre otros, tarifas de desconexión y reconexión, cargos de medición e instalación y tarifas de mudanza o cambio. Las Tarifas de Servicios Especiales también incluyen cualquier cargo o tarifa no recurrente identificada en este Acuerdo, incluidas, entre otras, multas por pago atrasado, cargos por desconexión y reconexión y cargos por fondos insuficientes. Cobraremos: a) una tarifa de notificación de desconexión (tarifa de notificación DNP) como se establece en su EFL por 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 DNP) si se desconecta su servicio; c) una multa por pago atrasado equivalente al 5% del monto vencido de su factura atrasada si se atrasa en un pago; y d) un cargo por fondos insuficientes (cargo NSF) de $25 por pagos devueltos. Tarifas y Cargos Adicionales específicos al producto se le informarán en la EFL proporcionada para el producto que seleccione.

9. 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 tarifa impuesta por la PUCT que le transferimos a usted. Si está exento de impuestos, debe proporcionar a Just Energy su certificado de excepción de impuestos.

10. Requisitos de crédito. Es posible que solicitemos que demuestre y mantenga un crédito satisfactorio como condición para proveerle 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 crédito satisfactorio si (i) tiene 65 años de edad o más y actualmente no está atrasado en el pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico; o (ii) proporcionar una carta de certificación creada por el Consejo de Texas sobre Violencia Familiar que demuestre que usted ha sido clasificada como víctima de violencia familiar.

11. Depósitos. Si no puede cumplir con los requisitos de crédito, es posible que le solicitemos un depósito antes de implementar este Acuerdo. También podemos solicitarle un depósito durante el Plazo si durante los 12 meses anteriores de servicio en virtud de este Acuerdo usted: (a) se atrasó en el pago de una factura más de una vez; o (b) le desconectaron el 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 el mayor de: (A) la suma de la facturación estimada de los próximos dos meses; 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. No se requiere un depósito si el cliente o solicitante es una entidad gubernamental. 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: (a) pagado facturas de servicio durante 12 meses consecutivos sin pagos atrasados para clientes residenciales; (b) pagado facturas de servicio durante 24 meses consecutivos sin pagos atrasados para clientes no residenciales; o (c) cierra su cuenta de Just Energy. Recibirá intereses sobre cualquier depósito retenido por más de 30 días a la tasa PUCT anual. Si lo solicita, el pago de los intereses devengados se le hará una vez al año. Si califica para la clasificación de bajos ingresos según lo define el estado, puede pagar cualquier depósito que exceda los $50 en dos cuotas iguales. Para Clientes con un contrato de prepago, no solicitaremos un depósito de seguridad. La aceptación de montos de prepago es únicamente para su conveniencia y no se considerará un depósito. No pagaremos intereses sobre ningún Saldo Actual.

12. Tipo de Productos. Suministramos electricidad bajo dos tipos de productos diferentes: Tarifa Fija y Precio Variable. Su EFL especifica el tipo de producto y el término que se aplica a su contrato. Tenga en cuenta que solo las partes de este párrafo 12 que describen su tipo de producto específico se aplicarán a su contrato.

12.1 Productos de Tarifa Fija. Los Productos de Tarifa Fija tienen un plazo de contrato de al menos tres meses, incluidos los clientes no residenciales, siempre que su demanda pico no supere los cincuenta (50) kW durante la vigencia de este Acuerdo, el precio de un producto de tarifa fija (incluidos todos los recurrentes) cargos y complementos cargos por servicio) solo pueden cambiar durante el plazo de un contrato para reflejar cambios actuales en los cargos del TDSP, cambios en las tarifas administrativas de ERGOT o La Entidad Regional de Texas, Inc. tarifas administrativas cobradas a las cargas, o los cambios resultantes de las leyes federales, estatales o locales que nos imponen tarifas o costos nuevos o modificados que están fuera de nuestro control. Los cambios de precios resultantes de estas circunstancias limitadas no requieren que le notifiquemos con anticipación; sin embargo, cada factura emitida por el plazo restante de su contrato le notificará que se ha realizado un cambio de precio. El precio no puede variar del monto mencionado para reflejar los cambios en los cargos por servicios auxiliares sin la aprobación de la PUCT.

12.2 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 treinta o 31 días o menos, y un

precio que varía según el método mencionado en su EFL.

12.3 Producto de Tarifa Predeterminada. Si tiene un producto de tarifa fija o a plazo, se le puede transferir a nuestro Producto de Tarifa Predeterminada al final de su plazo si no responde a nuestro Aviso de Vencimiento del Contrato. El cargo de energía para el producto de Tarifa Predeterminada variará de un mes a otro según lo determine Just Energy y se puede cancelar sin cargos por cancelación. A menos que se indique lo contrario en el Aviso de Vencimiento del contrato, estos Términos de Servicio se aplicarán al Producto de Tarifa Predeterminada con excepción de los párrafos 3, 5 y 15. Su nivel de participación en JustGreen permanecerá en su nivel inicial seleccionado al momento de la inscripción a menos que se cancele.

13. Facturación, Pago. A menos que sea un Cliente con un contrato de prepago, le facturaremos mensualmente a menos que la TDU/TDSP brinde servicio por menos de un mes, dentro de los treinta (30) días posteriores a que la TDU/TDSP nos proporcione la información de uso de su ESI ID (que puede incluir), a menos que se requiera la validación de los datos que resulte en un retraso. Si su Compañía de Servicios Públicos no nos proporciona la información de facturación necesaria, podemos facturarle en base a estimaciones y cualquier diferencia entre el monto estimado de su factura y el monto real se conciliará cuando Just Energy reciba el monto de consumo real de su Compañía de Servicios Públicos. Si acepta pagarnos con tarjeta de crédito o débito bancario, su firma autorizada en la Solicitud de Servicio será su firma autorizada para tales transacciones y debitaremos el monto total de cada factura mensual, incluidos los cargos por pago atrasado y las tarifas de cancelación de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Si no nos paga como resultado de fondos insuficientes en su tarjeta de crédito o en su cuenta bancaria. se le cobrará el mayor de: (i) $25; o (ii) el importe que nos cobra nuestro banco por dicho incumplimiento. Si no paga cualquier monto adeudado en virtud de este Acuerdo, será responsable de todos los tarifas y gastos razonables (incluidos los honorarios de abogados) incurridos por nosotros para cobrar el monto adeudado y podemos notificar a las agencias de crédito sobre cualquier incumplimiento de pago.

Nota: Just Energy se reserva el derecho de rechazar métodos de pago con tarjeta de crédito y/o tarjeta de débito o cuenta bancaria si hay dos o más pagos devueltos, cancelados y/o revertidos por su(s) institución(es) financiera(s) en un período continuo de 12 meses. Si han ocurrido dos o más instancias en los últimos 12 meses, se le requerirá pago en efectivo, cheque de caja o giro postal. 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 proporcionaremos un recibo de compra o número de confirmación que le mostrará la cantidad de dinero agregado a su cuenta de correo electrónico o mensaje de texto SMS. La confirmación de su pago se realizará a través de una Actualización de Cuenta. Es posible que le facturemos montos facturados por debajo del valor debido a errores u omisiones en la facturación cuando: (a) la facturación por debajo del valor sea el resultado de un error en el medidor o de que usted haya manipulado el medidor; o (b) le facturamos dentro de los 180 días a partir de la fecha de emisión de la factura en la que se produjo la subfacturación. A menos que la facturación insuficiente sea el resultado del robo del servicio, puede calificar para un plan de pago diferido del monto facturado insuficientemente (comuníquese con nosotros para obtener más detalles). No se cobrarán intereses sobre los montos facturados de menos a menos que estos sean atribuibles al robo del servicio, en cuyo caso el interés se capitalizará mensualmente a la tasa anual establecida por la PUCT. Dicho interés se acumulará a partir de la fecha en que ha manipulado el medidor. Abonaremos el importe en su cuenta a medida que efectúe los pagos y reduciremos el saldo a medida que se produzcan los cargos. En ocasiones, podemos acreditar su cuenta a nuestro exclusivo criterio, lo que reducirá su factura o cargos mensuales, como resultado del ajuste de equilibrio, pero no debitaremos su cuenta por ajustes de equilibrio.

14. Finalización temprana de este Acuerdo, Incumplimiento. Si este Acuerdo finaliza antes de tiempo, por cualquier motivo, aún debe pagar todos los montos que se le hayan cobrado hasta la fecha de finalización temprana.

14.1 Su derecho a cancelar: si se 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 1.888.587.8674. o completando y enviándonos el Aviso de Cancelación. También puede rescindir este Acuerdo sin tener que pagar la Tarifa de Cancelación Temprana si: (a) se muda y proporciona la documentación que respalda 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 de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envía el aviso.

14.2 Nuestro derecho a cancelar: podemos rescindir este Acuerdo, sin costo alguno para nosotros, si: (i) lo requiere/permite la ley; (ii) la Compañía de servicios públicos no puede dar servicio a su ESI ID o la electricidad no ha fluido en un período de tiempo razonable; (iii) un cambio legislativo o reglamentario altera materialmente nuestra capacidad para ejecutar este Acuerdo de manera rentable; (iv) se mudó; (v) comete un "Incumplimiento" (vi) Just Energy recibe un aviso o información que demuestra que la clasificación de su perfil de carga no califica para el servicio residencial; (vii) usted es o se convierte en una Persona Sancionada; o (viii) el desempeño en virtud de este Acuerdo resultaría en una violación de las Sanciones por parte de cualquier persona, incluido Just Energy. Excepto con respecto a la cláusula (viii), que resultará en la rescisión inmediata, se le notificará con 14 días calendario de anticipación si rescindimos el Acuerdo. Estará en incumplimiento si: (a) viola un término de este Acuerdo o las reglas de su Compañía de Servicios Públicos; o (b) cambia a otro REP durante el Plazo. Al inscribirse en Just Energy, nos confirma que proporcionó correcta y completamente su nombre, dirección e información de contacto y que no tiene ningún saldo pendiente con nosotros o nuestros proveedores afiliados. Si hay alguna evidencia de que cualquiera de estas declaraciones es o se descubre que es falsa, o si proporciona información fraudulenta, o tergiversada, podemos rescindir este Acuerdo y cancelar su servicio, Si tiene un saldo pendiente con nosotros, ese saldo será transferido a su cuenta actual.

15. Tarifa de Cancelación Temprana. Si finaliza este Acuerdo por motivos distintos a los especificados en el párrafo 14.1 (Su Derecho a Cancelar) entonces, a menos que tenga un precio variable u otro producto de mes a mes, se le puede cobrar una Tarifa de Terminación Temprana como se establece en su EFL. Usted acepta que estas Tarifa de Terminación Temprana son estimaciones preliminares genuinas de los daños que sufriría Just Energy y no una multa u otro tipo de cargo. Usted seguirá siendo responsable de todos los demás montos adeudados, incluidas las tarifas por desconexión y reconexión de la Compañía de Servicios.

16. Desconexión del Servicio Público para Clientes de No Prepagos (Clientes Prepagos Consulte el Párrafo 37). Si no paga todos los montos a su vencimiento, excluyendo cualquier cargo que no sea por el servicio eléctrico, podemos ordenar la desconexión del servicio de acuerdo con la Ley Vigente. Se le dará un aviso previo de 10 días (21 días para cuidados intensivos y crónicos). Podemos volver a inscribirlo una vez que haya pagado los montos pendientes que se nos adeude. Además de cualquier cargo o tarifa cobrada por su Compañía de Servicios Públicos, aplicaremos una tarifa DNP de $25 si se desconecta su servicio. Si los pagos por montos vencidos se pagan a través de giro ACH o cheque, procesaremos la reconexión una vez que se verifiquen los fondos. Nos reservamos el derecho de proceder con la desconexión de los servicios por no satisfacer los montos adeudados por desconexión. La desconexión del servicio no lo exime de su responsabilidad de pagar cualquier saldo de cuenta pendiente o Tarifas por Cancelación Temprana.

17. Desconexión Sin Previo Aviso. TDU/TDSP puede desconectar sus servicios sin notificación previa si existe una condición peligrosa o que pone en peligro la vida, o si hay evidencia de manipulación del medidor, si existe una reconexión no autorizada del servicio después de la desconexión o si hay evidencia de robo de servicio.

18. Plan de Pago Nivelado. Puede ser elegible para nuestro plan de pago nivelado que se basa en un período de 12 meses si su cuenta de Just Energy no está morosa. Los clientes morosos deben comunicarse con Just Energy para determinar si califican para el plan de pago nivelado. Bajo 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 pagó con el monto que habría pagado según el consumo real y, si permanece en el plan, la diferencia se dividirá entre 12 y el monto resultante se sumará a (o restara de) cada factura en el próximo período de 12 meses. Si no permanece en el plan, la diferencia total se sumará (o restará) a su próxima factura. Podríamos solicitarle un depósito para participar en este plan. La facturación nivelada no afecta su obligación de pagar todo el consumo real y otros cargos, impuestos y tarifas asociados. Los clientes de bajos ingresos, según lo definido por el estado, son elegibles para planes de pago nivelado.

19. Información del Cliente, Revisión de Crédito. Nos autoriza a solicitar, acceder, usar, conservar, transferir y actualizar su información personal (incluida la información de contacto, facturación, historial de crédito y consumo) y a obtenerla y proporcionársela a su Compañía de servicios públicos, nuestros afiliados, socios comerciales y proveedores de servicios que pueden estar en Canadá o EE. UU., y para comunicarnos con usted acerca de otros productos y servicios ofrecidos por nosotros y nuestros afiliados. Compartiremos cualquier parte de su información cuando lo exija la ley, o en cualquier comunicación o envío a una autoridad gubernamental con respecto a Sanciones. También nos autoriza a proporcionar su información, incluida la información de contacto, a nuestros acreedores, proveedores, afiliados, socios comerciales y proveedores de servicios para diversos fines, incluido, entre otros, el servicio al cliente relacionado con las cuentas existentes. Estos fines no incluyen los servicios de marketing. Comuníquese 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.

20. Limitación de Responsabilidad. Nuestra responsabilidad en virtud de este Acuerdo se limita a los daños reales directos. No somos responsables por daños incidentales, consecuentes, punitivos o indirectos, pérdida de ganancias o negocios perdidos o por cualquier acto u omisión de su Compañía de Servicios Públicos.

20.1 Procedimientos en una Discrepancia. "Cualquier comunicación relacionada con deudas en discrepancia, incluido un instrumento presentado como pago total de una deuda, debe enviarse a la atención del "Legal Department" de Just Energy Texas L.P. d/b/a Just Energy [P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607]. Cualquier discrepancia con respecto a una factura, no será considerada a menos que se notifique a Just Energy por escrito dentro de los primeros 60 días de la fecha de la factura".

20.2 Garantías del Cliente. El Cliente garantiza y declara que: (i) el Cliente es el propietario o arrendatario registrado de todas las ubicaciones de ESI ID que se atenderán en virtud del presente y el Cliente tiene la autoridad para aceptar este Acuerdo del servicio de cada uno de estos ESI ID; (ii) todos y cada uno de los datos proporcionados, y las representaciones realizadas, en relación con el servicio eléctrico a sus ESI ID son verdaderos y correctos al leal saber y entender del Cliente; y (iii) el Cliente consumirá y no revenderá la energía comprada en virtud del presente, con la excepción de la energía consumida por los inquilinos o arrendatarios del Cliente.

20.3. GARANTÍA. EL CLIENTE RECONOCE Y ACEPTA QUE JUST ENERGY NO PRODUCE, TRANSMITE NI DISTRIBUYE ENERGÍA Y, COMO RESULTADO, JUST ENERGY NO PUEDE GARANTIZAR NI GARANTIZA DE NINGUNA MANERA LA ELECTRICIDAD PROPORCIONADA. NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍA, YA SEA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN O USO EN PARTICULAR, SE APLICARÁ AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES POR PARTE DE JUST ENERGY EN ESTE ACUERDO Y TODAS DICHAS GARANTÍAS SE RECHAZAN EXPRESAMENTE POR EL PRESENTE Y EL CLIENTE RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS. JUST ENERGY NO HACE REPRESENTACIÓN EN CUANTO A LA SUFICIENCIA, CALIDAD O CONTINUACIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

21. Discrepancias o Quejas. <u>Arbitraje Obligatorio.</u> 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 discrepancia en un cargo de su factura. Debe pagar el resto de los cargos y tarifas de su factura mientras se resuelve la discrepancia de facturación. Es posible que le solicitemos que presente su discrepancia de facturación por escrito. Le pedimos que nos dé la oportunidad de resolver cualquier problema. Si no podemos resolver el problema, puede presentar una queja informal ante la Comisión de Servicios Públicos de Texas. Si tiene una discrepancia o reclamo sin resolver entre usted y nosotros, incluidos nuestros subsidiarios, afiliados y/o cualquiera de sus respectivos miembros, funcionarios, directores y empleados, acepta que tiene la opción de presentar su reclamo individualmente a una corte de reclamos menores. o buscar un arbitraje vinculante. Usted renuncia a cualquier derecho de iniciar o participar en una demanda colectiva contra nosotros. Si elige el arbitraje, cualquier discrepancia será manejada bajo este acuerdo bajo la Ley Federal de Arbitraje. Cualquier arbitraje de este tipo será administrado por la Asociación Estadounidense de Arbitraje ("AAA") y se llevará a cabo ante un solo árbitro de conformidad con sus reglas, incluidas, entre otras, las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA, disponibles en https://www.adr.org/consumidor. El árbitro aplicará y estará obligado por este Acuerdo, aplicará las leyes aplicables y los hechos, y emitirá un laudo razonado, si corresponde. Consulte "Sus Derechos Como Cliente" para obtener más información.

22. Pago de Facturas u Otra Asistencia. Puede comunicarse con nosotros si anticipa tener problemas para pagar una factura o de mantener un importe superior al Balance de Desconexión. Puede ser elegible para recibir asistencia de pago, como un Acuerdo de Pago o un Plan de Pago Diferido. Un Acuerdo de Pago le permite pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza la próxima factura. Un Plan de Pago Diferido es un acuerdo entre el REP y un cliente que le permite pagar un saldo pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la factura actual. Para Clientes con un contrato prepago, consulte las disposiciones separadas para Planes de pago diferido en el párrafo 37. Además, nos hemos asociado con agencias locales para distribuir fondos donados por otros de nuestros clientes, para ayudar a los necesitados. La asistencia para el pago de facturas también puede estar disponible llamando al 211 o www.211.org. Este servicio es un excelente recurso de información sobre la asistencia local disponible y los servicios. Comuníquese con un representante de servicio al cliente para obtener información adicional sobre cualquiera de los programas antes mencionados.

23. Designación de Cuidado Crítico. 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 Cuidado Critico: un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. La designación o re-designación es efectiva por dos años bajo esta sección. Una designación de Cliente Residencial de Cuidados Críticos no exime a un cliente de la obligación de pagar a Just Energy por los servicios

prestados, y el servicio de un cliente puede ser desconectado de conformidad con las Reglas de la PUC. El servicio de Prepago no está disponible para clientes residenciales de Cuidado Critico o de Condición Crónica. SI usted está en un producto de Prepago y luego califica para Cuidado Critico, nosotros le ayudaremos con la transición a un producto de pospago.

24. Enmienda, Cesión. 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 enmienda es un cambio sustancial en el Acuerdo, le enviaremos un aviso por escrito de al menos 14 días de calendario de anticipación y el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en el aviso, a menos que rescinda este Acuerdo dentro de los 14 días posteriores a la fecha del aviso que se le ha enviado. Podemos ceder cualquier parte de nuestro interés en el Acuerdo, incluso a otra compañía de servicios de energía, sin su consentimiento. No puede ceder sus derechos u obligaciones sin nuestro consentimiento.

25. No Discriminación. No discriminaremos, negaremos el servicio, ni exigiremos un prepago o depósito por el servicio en función de 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 afectada, o por calificar por bajos ingresos o servicios de 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 para un producto con un plazo de contrato de 12 meses o menos.

26. Incapacidad Para Cumplir. Usted acepta que ciertos eventos fuera de 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 por su Cargo de Energía o de su cargo de JustGreen. Si esto sucede, podemos, sin tener responsabilidad: (a) proporcionárselos temporalmente al precio de mercado disponible para nosotros; o (b) suspender este Acuerdo hasta que podamos reanudar razonablemente el desempeño. De lo contrario, este Acuerdo permanecerá en pleno efecto.

27. Aviso. Si estamos obligados a darle un aviso por escrito, se lo enviaremos a su dirección de facturación o a su dirección de correo electrónico, y para Prepay, su correo electrónico o mensaje de texto (SMS). Cuando nos proporcione un aviso por escrito, debe enviarlo a nuestra dirección del Acuerdo del Cliente. Se le pedirá que presente un comprobante del envío. Si un cambio en la Ley aplicable requiere que proporcionemos un aviso general a un grupo de nuestros clientes, nos reservamos la discreción de hacerlo publicándolo en nuestro sitio web en Justenergy.com (usted acepta visitarlo periódicamente para mantenerse informado). Just Energy no es responsable si no recibe un Aviso debido a información incorrecta o desactualizada proporcionada al momento de la inscripción o por falta de actualización. Para Prepago, el cliente acepta recibir mensajes de texto de Just Energy, sus afiliados, y/o compañías asociadas con información acerca de la cuenta del cliente, productos nuevos, ofertas, promociones, y/o eventos de respuesta a demanda. Las tarifas estándar por mensajes y data aplicaran a los mensajes SMS. Los clientes pueden elegir no recibir mensajes de texto en cualquier momento mandando un mensaje de texto con la palabra "STOP" a [JE TEXT SHORT CODE].

28. Ley aplicable. Las leyes del Estado de Texas rigen este Acuerdo.

29. Otros. Este Acuerdo es el contrato completo entre usted y nosotros. Solo se puede modificar si nuestra oficina central lo acepta mediante un aviso por escrito o una llamada telefónica grabada con usted. Si una parte de este Acuerdo se considera inaplicable, por cualquier motivo, podemos realizar los cambios mínimos para que sea legal y aplicable. Ninguna demora 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 de, y vincula a las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios. Mantendremos actualizado "Sus Derechos como Cliente" en nuestra página web y usted acepta revisarlo anualmente.

30. Emergencia. En caso de emergencia, llame a su Compañía de servicios públicos o al personal de emergencia correspondiente.

31. Actualización de Cuenta. Nos comunicaremos con usted a través de un proceso de Actualización de Cuenta. En el momento de su inscripción con nosotros, debe seleccionar el método en el que le proporcionamos su Actualización de cuenta, ya sea por correo electrónico o mensaje de texto SMS. La Actualización de Cuenta contiene información de la cuenta que puede incluir: su Saldo Actual, pagos de electricidad recientes, la información de consumo de energía disponible más reciente proporcionada por la TDU/TDSP (que puede contener información retrasada), precio de electricidad actualizado, tiempo estimado y/o días servicio de electricidad restantes, confirmación de compras de crédito prepago y/u otros avisos. No tenemos ninguna obligación de reenviarle las Actualizaciones de Cuenta, incluso si el mensaje no se pudo entregar por cualquier motivo. Usted es el único responsable de ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para proporcionarnos información de contacto actualizada y correcta si: (1) la información para el método de contacto de Actualización de Cuenta que eligió ha cambiado; (2) el método elegido para Actualización de Cuenta no funciona correctamente; (3) el método elegido de actualización de Cuenta es inválido; (4) si en cualquier momento después de haber comenzado a recibir nuestro servicio de electricidad pre-pagado, pasan 48 horas en las que no recibe una Actualización de Cuenta; (5) o no ha recibido una Actualización de Cuenta de nuestra parte dentro de las 24 horas posteriores a cualquier pago a su cuenta. Podemos aplicarle una Tarifa de Actualización de Cuenta (hasta $2.50) si solicita una actualización a través de nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

32. Renuncia a la Protección del Cliente Comercial. Si usted es un cliente no residencial cuya demanda pico anual es igual o superior a 50 kW o 50 kVa durante cualquier período de 12 meses, o un cliente no residencial cuya carga es parte de una agregación superior a 50 kilovatios durante el mismo período de 12 meses, en la medida permitida por la ley, usted reconoce y acepta que los derechos de protección del cliente prescritos en su contrato y las Reglas Sustantivas de la PUC §25.471, et seq. no aplican. Puede revisar las reglas aplicables en: https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

33. Reembolso de la Tarifa de Cancelación. Si corresponde y como se informó durante su inscripción de cliente residencial, le reembolsaremos hasta $150 de su tarifa de cancelación que le cobra su proveedor de electricidad anterior. Una vez aprobado, el reembolso se aplicará a su cuenta de electricidad con Just Energy. Tenga en cuenta que si cambia de Just Energy dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de inicio de su Acuerdo, la tarifa de cancelación debe reembolsarse a Just Energy y se incluirá en su factura final. Envíe una copia de la factura del proveedor de electricidad anterior de una de las siguientes maneras:
Fax: 888.548.7690
Email: customersupport@justenergy.com
Mail: C/O Cancellation Fee Reimbursment Program, 5251 Westheimer Road, Suite 1000, Houston, TX 77056

Los párrafos 34-38 aplican solo a Clientes con contrato prepago:

34. Resumen de Uso y Pago (SUP). Puede solicitar un SUP (resumen

de cargos eléctricos), que se le proporcionará por correo electrónico, o por Servicio Postal de EE. UU. (USPS). Podemos cobrarle una tarifa SUP de hasta $2.95 por cada SUP solicitado a través de USPS.

35. Política de Reembolso del Saldo de la Cuenta. Cualquier saldo de cuenta que mantenga no será reembolsado mientras sea cliente de Just Energy. Si cancela el servicio de electricidad con nosotros (ya sea mudándose o cambiando su servicio a otro REP), o si cancelamos el servicio de electricidad con usted, tiene derecho a un reembolso de su Saldo Actual pendiente, menos cualquier saldo deficitario acumulado, cualquier cantidad adeudada bajo un Plan de Pago Diferido (DPP) y/o tarifas impuestas hasta la fecha en que finalice su servicio de electricidad con Just Energy. Just Energy se refiere a esta cantidad como el "*Saldo de Cierre* (COB)". Si se muda a una nueva ubicación, es responsable de comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente y solicitar que cerremos su cuenta, incluido el registro del COB en el momento en que finalice oficialmente su servicio. 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 superior a $5.00, le reembolsaremos cualquier fondo inesperado dentro de los diez (10) días posteriores de recibir la lectura final de su medidor. Si su COB es de menos de $5.00 tiene que contactarnos para solicitar su reembolso. Si no lo solicita, Just Enegy reportara su COB al Estado de Texas como una propiedad no reclamada. Usted acepta y permite que Just Energy done esta cantidad a una agencia de asistencia de energía. Cualquier fondo inesperado donado por una agencia de asistencia a la agencia se reembolsará a esa agencia según un cronograma especificado anteriormente.

36. Mensaje de Advertencia Previo a la Desconexión. Le enviaremos un mensaje de advertencia a través de una Actualización de Cuenta de 1 a 7 días antes de que se estime que su Saldo Actual sea inferior al Saldo de Desconexión, como se muestra en su Declaración de Prepago. Si continúa recibiendo electricidad, por cualquier motivo, cuando su Saldo Actual es igual o menor a $0.00, su cuenta acumulará un saldo deficitario.

37. Desconexión del Servicio para Clientes Prepago. Debe pagar por adelantado el consumo de electricidad y mantener un Saldo Actual positivo en su cuenta, excepto que se autorice lo contrario en este Acuerdo. Es posible que nos comuniquemos con la TDU/TDSP para interrumpir su servicio de electricidad si su Saldo Actual cae por debajo del Saldo de Desconexión, como se muestra en su Declaración de Prepago. Su saldo deficitario, si lo hubiera, debe pagarse en su totalidad, así como una cantidad suficiente para satisfacer el Saldo de Conexión antes de que podamos iniciar la reconexión del servicio. La Reconexión puede convertirse en reinscripción. Tras la reconexión, su Saldo Actual puede estar sujeto a cualquier cargo o tarifa cobrada por su Compañía de Servicios Públicos. Es nuestra recomendación que tenga un Saldo Actual de al menos $20.00 en su cuenta cada día para evitar la desconexión.

38. Disposiciones del Plan 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 un 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 agotó debido a una emergencia climática extrema, facturación insuficiente o declaración de desastre, es elegible para inscribirse. DPP Para determinar la elegibilidad, debe comunicarse con nuestro Departamento de Servicio al Cliente y solicitar la inscripción en un DPP. Just Energy puede transferir hasta el 50% de todos sus pagos futuros a su saldo de DPP hasta que esté completamente pagado. Como condición para aceptar el DPP, es posible que se le pregunte si podemos colocar su cuenta en una "Retención de Cambio" hasta que cumpla con los términos del DPP. Una "Retención de Cambio" significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías mientras este en esta Retención de Cambio. 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 Compañía de Servicios Públicos interrumpa su servicio después de un día de aviso de desconexión. Por favor, comuníquese con Just Energy para obtener más detalles.

38.1 Asistencia de Pago de Factura: Si usted califica como estado de ingreso bajo o de asistencia de ingreso bajo, ha recibido asistencia de servicio energético anteriormente, o cree que va a necesitar asistencia por servicio energético en el futuro, Usted debería contactar el "Billing Assistance Program" para confirmar que usted califica para asistencia de servicio energético, si la necesita.

Just Energy, PUCT Certificate No. 10052

24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING AND LOAD SHED

Utilice estos números para informar sobre otras emergencias.

TXU/ONCOR ENERGY:	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY:	800.332.7143
Dentro de Houston:	713.207.2222
LUBBOCK POWER & LIGHT:	806.775.2509
AEP (WTU AND CP&L):	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER:	888.866.7456

https://www.justenergy.com/TexasOutageLoadShed

CONTACT INFORMATION FOR JUST ENERGY ("Your REP" or "We")

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
RESIDENTIAL:	Saturday: 9:00 am to 6:00 pm CST
COMMERCIAL:	Monday - Friday: 8:00 am to 6:00 pm CST

Sus Derechos Como Cliente

POR FAVOR LEA: ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS COMO CLIENTE. Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Puede ver el conjunto completo de reglas de la PUCT en http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

1. Servicio de Cancelación

Cambio de Proveedor de Servicio no Autorizado o *"Slamming"*: El REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si cree que su servicio ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar al REP que le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarle esto dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud. También puede presentar una queja ante la PUCT. Al recibir una queja presentada ante la PUCT, el REP debe tomar todas las medidas que estén a su alcance para facilitar su pronto regreso a su REP original y cesar cualquier actividad de cobranza relacionada con el cambio hasta que la PUCT haya resuelto la queja. Si la PUCT determina que su servicio eléctrico fue cambiado sin autorización, el REP debe cancelar todos los cargos impagos. El REP debe pagar todos los cargos asociados con su regreso a su REP original dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud, y reembolsarle cualquier monto pagado en exceso de los cargos que le habría impuesto su REP original dentro de los 30 días posteriores a su solicitud.

Cancelación del Servicio: Puede cancelar su acuerdo con el REP elegido sin penalización ni cargo si:.

- Usted solicita la cancelación dentro de los 3 días hábiles federales después de haber firmado la Solicitud de servicio y recibido sus Términos de Servicio;
- Se muda a otro local y ya no tiene la responsabilidad del servicio eléctrico en el local donde se prestaba el servicio;
- Las condiciones del mercado cambian y el acuerdo permite que su REP rescinda el acuerdo sin penalización en respuesta a dichos cambios; o
- Recibe un aviso de su REP de un cambio sustancial en el contexto de este Acuerdo y notifica a su REP de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envía el aviso. No se emitirá un aviso para cambios materiales que lo beneficien o cambios que sean exigidos por una agencia reguladora.

Si solicita la cancelación por un motivo distinto de los enumerados anteriormente, se aplicarán tarifas de salida. Para cancelar su servicio durante el período de cancelación, utilice el formulario de notificación de cancelación o llame al número de teléfono de su REP elegido arriba. Para obtener detalles sobre la cancelación después de que haya finalizado la ventana de cancelación y sobre las tarifas de salida, llame al número de teléfono de su REP que se encuentra arriba.

2. Facturación

Cargos no autorizados o *"Cramming"*: antes de que aparezcan nuevos cargos en su factura, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo se facturarán estos cargos y debe obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si cree que su factura incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para disputar los cargos y presentar una queja ante la PUCT. Su REP no cancelará su servicio ni presentará un informe de crédito desfavorable en su contra por falta de pago de los cargos en disputa, a menos que la disputa se resuelva en su contra. Si los cargos no están autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días hábiles. Si los cargos no se reembolsan o acreditan dentro de los tres ciclos de facturación, se le pagarán intereses sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que se reembolse o acredite, calculados a una tasa anual establecida por la PUCT. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de su REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se eliminó el cargo no autorizado de su factura. Su REP no le volverá a facturar ningún cargo que se determine no autorizado.

Acuerdo/Plan de Pago: si no puede pagar su factura, llame a su REP de inmediato. Su REP le informará sobre los recursos disponibles para ayudar a personas con necesidad. El REP debe ofrecer planes de pago nivelado a los clientes que actualmente no están en mora en el pago. Su REP puede ofrecerle un Acuerdo de Pago que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que venza su próxima factura. Además, su REP puede ofrecerle un Plan de Pago Diferido, que le permite pagar una factura pendiente en cuotas que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Se deben ofrecer planes de pago diferido (a menos que el cliente haya incumplido previamente o ya esté en un plan de pago diferido o nivelado) durante los meses de verano (julio a septiembre) y los meses de invierno (enero a febrero) o durante emergencias climáticas extremas a los siguientes clientes residenciales: (a) con Cuidado Crítico/Condición Crónica (b) aquellos que expresan una incapacidad de pago siempre que no hayan sido desconectados en los últimos 12 meses, presentado más de 2 pagos insuficientes durante los últimos 12 meses o recibido servicio por menos de 3 meses y falta de suficiente historial de crédito/pago (c) cuya factura incluye cargos de subfacturaciones anteriores. Su REP puede requerir un pago inicial de no más del 50% del monto vencido y el resto pagadero en cuotas iguales durante al menos cinco ciclos de facturación, a menos que acepte menos cuotas. Un Plan de Pago Diferido puede incluir un cargo del 5% por pago atrasado. Si no cumple con los términos del Acuerdo de pago o del Plan de Pago Diferido, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago. Para obtener detalles sobre los planes de pago, consulte sus Términos de Servicio o comuníquese con su REP. Su representante se ha asociado con agencias locales para distribuir fondos donados por nuestros clientes, para ayudar a necesitados. La asistencia para el pago de facturas también puede estar disponible llamando al 211 o visitando www.211.org. Este servicio es un excelente recurso de información sobre la asistencia local disponible y los servicios.

Servicios Especiales: si tiene una discapacidad física o necesita asistencia especial con respecto a su cuenta de electricidad, comuníquese con su REP para consultar sobre el proceso para calificar para cualquier servicio especial que pueda estar disponible para usted.

Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial de condiciones crónicas: Tiene derecho a solicitar la designación de Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial de condiciones crónicas. Si lo solicita, su REP le proporcionará el formulario de Solicitud de condición de cliente residencial de atención crítica o condición crónica. Su TDU local revisará su solicitud y determinará la elegibilidad. Su TDU local enviará por correo un aviso de renovación antes de que expire su designación. Una designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente Residencial de Condición Crónica de conformidad con esta sección no exime al cliente de la obligación de pagar al REP por los servicios prestados.

Un cliente residencial de cuidados intensivos es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. Un cliente residencial con afección crónica es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su hogar a quien un médico le ha diagnosticado una afección médica grave que requiere un dispositivo médico eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el deterioro. de una función importante de la vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona.

Descuentos y Asistencia Financiera y de Energía: su REP debe ofrecer asistencia con el pago de facturas a los clientes que expresen su incapacidad para pagar o que necesiten asistencia con el pago de facturas. Un cliente de electricidad que recibe cupones de alimentos, Medicaid, Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF) o Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (THHSC), o cuyo ingreso familiar no supera el 150% de las pautas de pobreza federales, pueden calificar para asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Prueba de medidor: Tiene derecho a solicitar una prueba de medidor una vez cada cuatro años sin costo alguno. Su REP puede enviar su solicitud a su empresa de servicios públicos electrónicamente. Si solicita que se pruebe su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por las pruebas adicionales a la tarifa aprobada para su empresa de servicios públicos. Su empresa de servicios públicos le informará sobre los resultados de la prueba, incluida la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si corresponde, la fecha de retiro del medidor. Tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor.

3. Servicio, Desconexión y Restauración

Desconexión del Servicio: si su pago por el servicio eléctrico no se recibe antes de la fecha de vencimiento que figura en su factura, su REP le enviará por correo un aviso de desconexión por separado. El aviso de desconexión explicará que su servicio puede ser desconectado. La fecha de desconexión no será inferior a 10 (21 días para cuidados críticos y crónicos) a partir de la fecha de emisión del aviso y no podrá ser un día feriado o fin de semana. Si, antes de la fecha de desconexión, se recibe el pago o se hacen arreglos de pago satisfactorios, su REP continuará sirviéndole bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Su REP no puede desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:

1. La falta de pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior del inmueble si ese ocupante no es del mismo hogar;
2. Falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
3. Falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
4. Falta de pago de cargos subfacturados que ocurrieron hace más de seis meses (excepto cuando estén relacionados con el robo del servicio);
5. Falta de pago de los cargos en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
6. Falta de pago de una factura estimada a menos que la factura estimada sea parte de un programa de lectura de medidor pre-aprobado o en el caso de que su empresa de servicios públicos no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control; o
7. Falta de pago durante una emergencia climática extrema, durante la cual se pondrán a disposición planes de pago diferido.

Es posible que Just Energy no desconecte su servicio si recibe una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía realizará un pago suficiente en su cuenta.

Disponibilidad del Proveedor de Último Recurso: Si se cancela su servicio eléctrico, puede obtener servicios de otro REP o de un Proveedor de Último Recurso (POLR). El POLR ofrece un paquete de servicio minorista estándar. Puede obtener información sobre POLR y otros REP llamando al 1.866.PWR.4.TEX o visitando www.powertochoose.com.

Desconexión del Servicio: La PUCT ha dispuesto que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras) cualquier REP, incluido el POLR, puede autorizar a su empresa de servicios públicos a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Además, su REP puede solicitar que se desconecte su servicio eléctrico por cualquiera de los motivos enumerados a continuación:

- No pagar una factura por el servicio eléctrico adeudado a su REP o no hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión establecida en el aviso de desconexión;
- Incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido realizado con su REP o el POLR;
- Usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar;
- Falta de pago de un depósito requerido por su REP o el POLR; o
- Incumplimiento del garante en el pago del monto garantizado cuando su REP o el POLR tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Antes de desconectar su servicio, su REP o el POLR deben proporcionarle un aviso de desconexión. Este aviso debe enviarse por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión no debe ser anterior a 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso y no puede caer en un feriado o fin de semana o el día anterior, a menos que haya personal disponible para recibir pagos y el servicio pueda reconectarse. Su REP o el POLR no pueden solicitar que su empresa de servicios públicos desconecte su servicio eléctrico por ninguna de las razones enumeradas en la sección Desconexión del Servicio de este documento. Además, su REP o el POLR no pueden desconectar su servicio eléctrico:

- Por falta de pago durante una emergencia climática extrema y debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia; o
- Por falta de pago si informa a su REP o al POLR, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que un residente permanente en las instalaciones tiene una necesidad crítica o crónica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe entrar en un plan de pago diferido con su REP o el POLR y hacer que el médico tratante de la persona enferma se comunique con su REP o el POLR y presente una declaración por escrito que certifique la necesidad del servicio eléctrico para sustentar la vida, o prevenir un deterioro significativo de la condición. Esta exención de desconexión por cuidados críticos tendrá una vigencia de 63 días y podrá solicitarse nuevamente una vez transcurridos los 63 días y cumplido el plan de pago diferido.

Restablecimiento del Servicio: si su servicio ha sido desconectado por falta de pago, su REP, luego de corregir satisfactoriamente los motivos de la desconexión, notificará a su empresa de servicios públicos para que vuelva a conectar su servicio. Su REP continuará sirviéndole bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que notifique a su REP o al POLR que lo desconectó que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

4. Disputas

Resolución de Quejas: comuníquese con su REP si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Puede presentar una queja en persona, por carta, fax, correo electrónico o teléfono a su REP. Al recibir una queja, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de los 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión de supervisión. Su REP debe informarle los resultados de la revisión supervisada dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión, puede presentar una queja ante la PUCT en: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; Teléfono 512.936.7120 o en Texas (llamada gratuita) 888.782.8477; fax 512.936.7003; envíe un correo electrónico a customer@puc.state.tx.us; dirección del sitio web www.puc.state.tx.us; TTY 512.936.7136; Relay Texas (línea gratuita) 800.735.2989 o con la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Consumidor. Para una queja que involucre una factura en disputa, su REP no puede iniciar actividades de cobro o terminación ni informar la morosidad a una agencia de informes crediticios con respecto a la parte en disputa de la factura. Sin embargo, después de la notificación correspondiente, su REP puede enviar una notificación de rescisión por falta de pago de cualquier parte no disputada de la factura.

5. Otras protecciones

Lista de no Llamar: La PUCT mantendrá una “Lista de no llamar” de clientes que no desean recibir llamadas de telemercadeo para el servicio eléctrico. Los clientes pueden inscribirse en la lista por una tarifa nominal. Comuníquese con la PUCT para ser incl uido en la lista de No Llamar. Llame sin cargo al 1-888-309-0600, visite www.texasnocall.com o envíe su solicitud por correo a Texas No Call, 100 Summer Street Suite 800, Boston, MA 02110. Puede comunicarse con su REP para obtener más detalles.

Disponibilidad de Idiomas: puede solicitar recibir información de su REP en español o inglés. Su REP no comercializa en ningún otro idioma. Esto incluye la Solicitud de Servicio y los Términos del Servicio, Sus Derechos como Cliente, la Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos de facturas, avisos de terminación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente. **Derechos de Privacidad:** los REP tienen prohibido divulgar o vender información confidencial del cliente, incluyendo su: nombre; dirección; número de cuenta y ESIID(s); tipo o clasificación del servicio; uso histórico de electricidad; patrones esperados de uso; cargos actuales o registros de facturación; los tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de su servicio; y los términos, condiciones y precio individuales de su acuerdo. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información en determinadas circunstancias, según lo exige la ley, incluida la divulgación de su información a la PUCT, cualquier agente de su REP, agencias de informes crediticios, agencias del orden público o su empresa de servicios públicos. Su información se compartirá con otros REP o agregadores solo con su consentimiento.

Just Energy, PUCT Certificate No. 10052

24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING AND LOAD SHED

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
LUBBOCK POWER & LIGHT:	806.775.2509
AEP (WTU AND CP&L):	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER:	888.866.7456

https://www.justenergy.com/TexasOutageLoadShed

CONTACT INFORMATION FOR JUST ENERGY ("Your REP" or "We")

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:	
RESIDENTIAL:	Monday - Friday 8:00 am to 7:00 pm CST
	Saturday: 9:00 am to 6:00 pm CST
COMMERCIAL:	Monday - Friday: 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 http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx.

1. Cancelling Service

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming": A REP 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 the REP to provide you with a copy of your authorization and verification. The REP 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, the REP 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, the REP must cancel all unpaid charges. The REP 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 your chosen REP 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 your REP to terminate the agreement without penalty in response to such changes; or
- ☐ You receive a notice from your REP of a material change in the context of this Agreement and you notify your REP 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 your chosen REP's phone number above. For details on cancellation after the cancellation window has ended and on exit fees, please call your REP's phone number above.

2. Billing

Unauthorized Charges or "Cramming": Before new charges appear on your bill, your REP 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 your REP to dispute the charges and file a complaint with the PUCT. Your REP 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, Your REP 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 your REP's control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

Payment Arrangement/Plan: If you cannot pay your bill, please call your REP immediately. Your REP will inform you of available

resources to help those in need. A REP must offer level payment plans to customers who are not currently delinquent in payment. Your REP may offer you a Payment Arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. Additionally, your REP 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. Your REP 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, unless you agree to fewer installments. 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, Your REP may disconnect your service for nonpayment. For details on payment plans, please see your Terms of Service or contact your REP. Your Rep has partnered with local agencies to distribute funds donated by our other customers, to help those in need. Bill payment assistance may also be available by dialing 211, or by visiting www.211.org. This service is an excellent resource of information about local assistance available and services.

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

Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer: You have the right to apply for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation. Upon your request, your REP will provide you with the Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status form. Your local TDU/TDSP will review your application and determine eligibility. Your local TDU/TDSP shall mail a renewal notice before the expiration of your designation. A Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer designation pursuant to this section does not relieve a customer of the obligation to pay the REP for services provided.

A Critical Care Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. A Chronic Condition Residential Customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition.

Financial and Energy Assistance and Discounts: Your REP must offer bill payment assistance to customers who express an inability to pay or need assistance with bill payment. An electric customer who receives food stamps, Medicaid, Temporary Assistance for Needy Families (TANF) or Supplemental Security Income (SSI) from the Texas Health and Human Services Commission (THHSC), or whose household income is not more than 150% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA).

Meter Testing: You have the right to request a meter test once every four years at no cost. Your REP 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, Your REP 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, your REP will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice. Your REP 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 your REP 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.

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, your REP 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 your REP 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 your REP 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 your REP or the POLR; or
- Failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when your REP 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, your REP 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. Your REP 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, your REP 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 your REP 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 your REP or the POLR and have the ill-person's attending physician contact your REP 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, your REP will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your utility to reconnect your service. Your REP 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 your REP or the POLR that disconnected it that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

4. Disputes

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. You may submit a complaint in person, by letter, facsimile, e-mail or telephone to your REP. Upon receipt of a complaint, your REP 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. Your REP 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; website address 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, your REP 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, your REP 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. Call toll-free 1-888-309-0600, visit www.texasnocall.com, or mail your request to Texas No Call, 100 Summer Street Suite 800, Boston, MA 02110. You may contact your REP for further details.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in Spanish or English. Your REP 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 ESI ID(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 your REP, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your utility. Your information will be shared with other REPs or aggregators only with your consent.