

**TÉRMINOS DE SERVICIO RESIDENCIAL**  
**Just Energy Texas L.P. conocido como Just Energy**  
**P.O. Box 460008, Houston, Texas 77056**  
**1.866.587.8674**

**Certificado PUCT No. 10052**  
**Lunes - Viernes: 8:00 am to 8:00pm. CST,**  
**Sábado: 8:00 to 6:00pm CST**

**1. Definición de Términos Clave. Acuerdo:** Colectivamente, la Aplicación de Servicio (primera página) y estos Términos de Servicio (TOS), los Datos sobre Electricidad (EFL) y sus Derechos como Cliente (YRAC). **Cargo Básico:** El cargo cobrado en cada ciclo de facturación para cada ESIID sin tener en cuenta la demanda del cliente o el consumo de energía. **Saldo por Conexión:** Para Clientes con contrato de prepago, se requiere un Saldo Actual de no más de \$75 para establecer o reconectar el servicio de prepago. **Saldo Actual:** Para clientes con contrato de prepago, el saldo de su cuenta consta de crédito menos los importes adeudados. **Cliente:** El titular de la cuenta indicado en la Solicitud de Servicio, también conocido como "usted" y "su." **Balance de Desconexión:** Para clientes con contrato de prepago, un saldo de cuenta de \$10 ó menos, por lo cual podemos iniciar su desconexión del servicio. **Cargo por Energía:** Un cargo (ya sea fijo, indexado, o variable según se expone en su EFL), basado en la energía eléctrica consumida (kWh), e incluye el coste del suministro de electricidad y entrega. **ERCOT:** Electricity Reliability Council of Texas. **ESIID:** el(los) identificador(es) de servicio(s) eléctrico(s) que figura(n) en la Solicitud de Servicio y cualquier anexo adjunto. Cada ESIID está obligado por el presente Acuerdo. **Uso Futuro:** Nuestro cálculo razonable de su consumo eléctrico previsto para el resto del Plazo. **JE AutoPay:** Sistema de pago automático de Just Energy en el que automáticamente se retira el pago de los clientes de una cuenta o se carga a una tarjeta de crédito del cliente. **JustGreen:** Nuestra opción de energía verde para electricidad ("JustGreen"). **Cargo por JustGreen:** Un cargo expresado en centavos por kWh que depende del nivel de JustGreen que seleccione. **Just Energy:** Just Energy Texas, LP, conocida como Just Energy, también conocida como "nos", "nuestro" o "nosotros". **PUCT:** Comisión de Servicios Públicos de Texas. **PURA:** la Ley Reguladora de Utilidades Públicas. **REP:** Proveedor de Electricidad. **Clientes Residenciales:** Clientes minoristas clasificados como residenciales por el arancel de suministros de distribución o, en ausencia de clasificación en una clase con tarifa residencial, los clientes que principalmente son usuarios finales que consumen electricidad en su lugar de residencia de forma personal, familiar o para su hogar y que no son distribuidores de electricidad, y/o tal como se define en las Reglas Sustantivas de PUCT, y/o están clasificados como no comercial, y/o el medidor tiene una demanda residencial. **Reglas:** las Reglas Sustantivas PUCT aplicables a los Prestadores de Servicios Eléctricos y protocolos de ERCOT. **Plazo:** El plazo inicial de este Acuerdo, según lo establecido en el apartado 4 de estas Condiciones de Servicio. **Uso:** El consumo de electricidad en kWh. **Compañía de Utilidades:** Su empresa de transmisión y distribución (TDU) o Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (TDSP).

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

**3. Aceptación, Verificación.** Este Acuerdo entra en vigor al firmarlo y está condicionado a nuestra aceptación de este Acuerdo es a nuestro criterio y depende, en parte, de si: (a) nuestra petición de inscribirle es aceptada; (b) podemos verificar la exactitud de su información mediante una llamada telefónica grabada (u otro medio aceptarle por nosotros); (c) usted es sujeto de crédito; y (d) que usted no está inscrito con nosotros (Clientes existentes sólo pueden entrar en este Acuerdo si es un recontrato, reflejado con una letra mayúscula "R" en la esquina superior derecha del Acuerdo con el Cliente). Usted nos da su consentimiento para la grabación de llamadas telefónicas relacionadas con este Acuerdo.

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

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

**6. Opción de Energía Verde.** Por cada unidad de JustGreen que usted compra, nosotros compraremos y retiraremos certificados de energía renovable o atributos ("energía verde") para asegurar que en 20% de su uso de electricidad sea generado por fuentes renovables como agua, viento o bio masa e inyectado a la red eléctrica. Usted puede comprar hasta 5 unidades de cada uno. Usted puede, en cualquier momento, cambiar la cantidad de unidades que compra, siempre y cuando no se encuentre en incumplimiento

al momento de solicitar el cambio. Podemos suspender o discontinuar JustGreen en cualquier momento (por lo que usted dejará entonces de pagar por dicho servicio, aunque el resto del Acuerdo continúe vigente). Los créditos de energía renovable que compremos y retiremos en su nombre serán: (a) relacionados con créditos de energía renovable producidos el año en que paga por las unidades (más o menos 12 meses); (b) dentro de lo razonable, de proyectos en Texas; sin embargo, podemos comprarlos de otras fuentes norteamericanas a nuestro criterio; y (c) son de nuestra propiedad legal.

**7. Cargos bajo este Acuerdo.** Nosotros le suministraremos Electricidad y JustGreen, así se aplique. Usted se compromete a pagar lo siguiente: (a) Cargos por Energía multiplicado por su uso; (b) Cargos para el nivel seleccionado de JustGreen, multiplicado por su uso; (c) Cargo Básico por ESIID; (d) Cargo por Medición Avanzada, si se aplica y como se especifica en el Volante con Datos sobre la Electricidad; (e) Cualquier Tarifa por Servicios Especiales; y (f) Impuestos.

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

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

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

**11. Depósitos.** Si usted es incapaz de cumplir con los requisitos de Crédito, es posible que necesitemos un depósito antes de implementar este Acuerdo. También le podemos pedir un depósito durante el plazo si en los últimos 12 meses de servicio durante este Acuerdo usted (a) se ha retrasado en el pago de una factura más de una vez; o (b) se le ha desconectado el servicio por falta de pago. Le podemos pedir un depósito adicional si dentro de los 12 meses anteriores (i) el promedio de sus facturas son por lo menos el doble de la facturación anual original estimada; y (ii) se le ha emitido un aviso de desconexión. El total de todos los depósitos no excederá de la cantidad mayor entre (A) la suma de los dos meses siguientes de facturaciones estimada; o (B) un quinto de la facturación anual estimada. La facturación anual estimada se puede basar en el promedio estimado de uso en su clase.

Después de 12 meses de servicio, usted puede solicitar que la cantidad depositada se vuelva a calcular basándose en su uso real. Debe pagar cualquier depósito requerido dentro de 10 días de nuestra solicitud, que se puede combinar con un aviso de desconexión. Le devolveremos su depósito con un crédito de factura al haber pagado sus facturas sin demora durante 12 meses consecutivos. Usted recibirá intereses sobre cualquier depósito que exceda \$50 en dos cuotas iguales.

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

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

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

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

Productos Indexados de Mes a Mes. Productos Indexados de Mes a Mes tienen un plazo contractual de treinta y un días (31) o menos, y un precio que varía de acuerdo a una fórmula de fijación de precios predefinido basados en índices de acceso público o información. El precio de productos indexados de mes a mes puede cambiar sin previo aviso para reflejar cambios reales en los cargos de

TDSP, cambios en ERCOT o en los cargos administrativos a la carga por la Entidad Regional de Texas, o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que establezcan tarifas nuevas, modificadas, o costos que para nosotros están fuera de nuestro control.

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

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

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

Si usted es un Cliente con contrato de prepago, en lugar de recibir una factura mensual, nosotros (o un centro de pago autorizado) le enviará un recibo, o número de confirmación, que le mostrará la cantidad de dinero que se sumó a su cuenta, por correo electrónico o mensaje por texto SMS. La confirmación de su pago se realizará a través de una Actualización de su Cuenta.

Si usted está exento de impuestos, debe proporcionar a Just Energy su certificado de exención de impuestos. Podemos facturarlo por anteriores cantidades subfacturadas por errores de facturación u omisión en que (a) la subfacturación es el resultado de un error del medidor o que el medidor ha sido manipulado por usted; o (b) le facturamos en un plazo de 180 días a partir de la fecha de emisión de la factura en el que la subfacturación ocurrió. A menos que la subfacturación es el resultado de robo de servicio, usted puede calificar para un plan de pago diferido de la cantidad subfacturada (contáctenos para más detalles). no se le cobrará intereses por cualquier cantidad subfacturada a menos que éstas sean atribuibles a un robo de servicio, en dicho caso, el interés será compuesto mensualmente a la tasa anual establecida por PUCT. Dichos intereses se devengarán desde la fecha en que se compruebe que primeramente se manipuló el medidor. En ocasiones, a nuestra sola discreción y como consecuencia de un ajuste de equilibrio, es posible que acreditemos un balance a su cuenta, lo que reduciría su factura mensual, pero nunca vamos hacer cargos a su cuenta por lo mismo.

**13.1 Opciones de Pago:** Los que no son clientes de prepago pueden pagarnos por: Cheque, Ace Cash Express, Mastercard, Discover Card, Visa, por Internet, Agentes de Pago gratuitos: Wal-Mart, HEB, o JE Auto Pay. Para los Clientes de prepago, Just Energy sólo 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](http://www.justenergy.com/customer-service) para obtener una lista de los centros de pago autorizados y su horarios. Pagos por tarjeta de crédito se aceptan en nuestro sistema automatizado de pago por teléfono al 1-866-587-8674. Para los clientes con un contrato de prepago, no se aceptarán los pagos mediante envío de cheque o en un centro de pago que no este en [www.justenergy.com/customer-service](http://www.justenergy.com/customer-service). Sin embargo, si nos decidimos a procesar su pago con cheque, usted acepta y reconoce que habrá un retraso en la publicación de los pagos a su cuenta.

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

**14.1 Su Derecho a Cancelar: Si está cambiando a Just Energy de otro REP, puede rescindir el presente Contrato sin penalización en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de recibir este Acuerdo. Usted puede cancelar por teléfono llamando al 1.866.587.8674 o completando y entregando a nosotros el aviso de cancelación.**

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

enviada a usted.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**24. Respuesta a la Demanda.** Cuando los operadores regionales de la red o utilidades anticipan apagones, o caídas de voltaje, debido a la alta demanda de electricidad (un "Evento en Respuesta a la Demanda"), se notificará a los clientes participantes la hora prevista y la duración de dicho evento. A la hora señalada, los clientes participantes, acuerdan reducir su consumo, por ejemplo, atenuar las luces, ajustar HVAC o apagar equipos que no sean críticos. Si usted compra un dispositivo de control de carga (por ejemplo, un termostato inteligente, etc.) de Just Energy o de uno de sus afiliados, usted acepta que en cualquier momento Just Energy puede cambiar la configuración de confort y limitar su consumo de termostato y/o ajustar su sistema HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado) en un promedio de 4 grados Fahrenheit. Usted entiende y acepta que Just Energy no tendrá ninguna obligación de notificarle con anticipación de las posibles adaptaciones de Eventos en Respuesta a la Demanda.

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

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

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

**28. Notificación.** Si se nos requiere darle un aviso por escrito, se lo enviaremos a la dirección de su facturación o su correo electrónico. Usted tiene que enviarnos notificaciones escritas a la dirección indicada en el Acuerdo, se le requiere que tenga un comprobante de entrega. Si un cambio en la Ley Aplicable exige que un grupo de clientes reciba una notificación general, nos reservamos el derecho de hacerla publicándola en nuestro sitio web: justenergy.com (usted acepta a visitar el sitio periódicamente para mantenerse informado). Just Energy no es responsable si usted no recibe un Aviso por que su información de contacto a la hora de inscripción no está correcta o no ha sido actualizada.

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

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

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

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

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

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

**34. Política de Reembolso de Saldo en la Cuenta** Cualquier saldo en la cuenta que usted tenga no será reembolsado mientras usted es cliente de Just Energy. En caso de cancelar el servicio de electricidad con nosotros (ya sea por mudarse o cambiar su servicio a otro REP), o si nosotros cancelamos su servicio de electricidad, usted tiene derecho al reembolso de su saldo pendiente actual, menos cualquier saldo deficitario acumulado, los montos adeudados en un Plan de Pago Diferido (DPP) y/o las tarifas impuestas hasta la fecha que termino su servicio de electricidad Just Energy. Just Energy se refiere a esta cantidad como "Saldo de Cancelación (COB)". Si se está mudando a un nuevo lugar, usted es responsable de contactar al Servicio al Cliente y solicitar el cierre de su cuenta, incluyendo el registro de COB en el momento de que su servicio termine oficialmente. Si cambia a otro REP, su COB lo determinaremos nosotros el último día de su servicio con Just Energy. Si el COB es igual o mayor a \$5.00, le devolveremos todos los fondos no gastados en un plazo de diez (10) días siguientes a la recepción de su lectura final del medidor. Si la COB es menos de \$5.00, y usted no solicita un reembolso dentro de los 30 días siguientes del último día de su servicio con nosotros, usted se compromete en permitir a Just Energy donar esta cantidad a una agencia de asistencia de energía. Los fondos no utilizados donados por una agencia de asistencia de energía se le devolverán a la agencia de acuerdo al tiempo especificado anteriormente.

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

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

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

Just Energy Texas L.P.



Vicepresidente Ejecutivo