

TÉRMINOS DE SERVICIO

TÉRMINOS DE SERVICIO

Residencial y de Comercios Pequeños

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy

P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607

Certificado PUCT No. 10081 | www.AmigoEnergy.com

CustomerSupport@AmigoEnergy.com |

1.888.469.2644

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 (Comercios Pequeños)

Definición de Términos Claves.

Amigo Energy: Amigo Energy: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, también denominado “nosotros”, “nuestro”, “su REP” o “su REP elegido”.

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.

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.

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 enviada a o a través de un sistema en un instante dado durante el ciclo de facturación. Demanda, es el consumo más alto de electricidad registrado en intervalos de 15 minutos por kWh o kVA, también conocido como pico de demanda. Sus Cargos de la Compañía de Servicios Públicos Transferidos incluyen el Cargo por Demanda aplicable.

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).

Cargos de la Compañía de Servicios Públicos Transferidos: 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 Amigo Energy.

Cliente: el titular de la cuenta nombrado en la Solicitud de servicio, también denominado “usted”, “tu” y “su”.

Cliente Comercial Pequeño: 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.

Cliente Residencial: clientes residencial minoristas clasificados como residenciales por la tarifa agrupada del servicio público correspondiente, la tarifa desagrupada 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.

Compañía de Servicios Públicos: su Compañía de Servicios Públicos de Transmisión y Distribución (TDU), o Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (TDSP).

Consumo: su consumo eléctrico en kWh.

Contrato: 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 la Declaración de Prepago (PDS) si corresponde.

Declaración de Prepago (PDS): Un documento asociado con el plan prepago, el cual provee el Balance de Conexión, Balance de Desconexión, y otros detalles referentes al plan.

ERCOT: Concejo de Electricidad Fiable de Texas.

ESI ID: los identificadores de servicio eléctrico que son exclusivos de su instalación. Cada ESI ID está sujeto a este Contrato.

JustGreen: la compra de certificados de energía renovable y/u otros productos disponibles para compensar hasta el 100% de su uso de energía como se describe en el párrafo 5.

Pago Automático (AutoPay): el sistema de pago automático de Amigo Energy, que ofrece a los clientes la conveniencia de que sus pagos se debiten automáticamente de su cuenta bancaria o se carguen a su tarjeta de crédito o débito como método de pago autorizado.

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).

Plazo: el plazo inicial de este Contrato, como se establece en el párrafo 3 de estos Términos de Servicio.

PUCT: la Comisión de Servicios Públicos de Texas.

Reglas: las Normas Sustantivas Aplicables a los Proveedores Minoristas de Electricidad de la PUCT y los protocolos de ERCOT.

REP: Proveedor Minorista de Electricidad.

Saldo Actual: para clientes con un contrato prepago, un saldo de cuenta compuesto por créditos menos los montos adeudados.

Saldo de Conexión: para Clientes con un Contrato de Prepago, se requiere un Saldo Actual no mayor a \$75.00 para establecer o reconectar el servicio prepago.

Saldo de Desconexión: Para Clientes con un Contrato prepago, un saldo en su cuenta de \$10.00 o menos, mediante el cual podemos iniciar la desconexión del servicio.

Sanciones: 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).

Tarifa/Crédito por Consumo Mínimo: un crédito o cargo que se calcula en cada ciclo de facturación en función del consumo de energía del cliente.

Territorio Sancionado: 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, Irán, Corea del Norte, y Siria, y (b) otras sanciones generales, incluyendo Afganistán, Bielorrusia, Rusia y Venezuela.

1. 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 Amigo Energy, según corresponda. Usted acepta, ahora y durante todo el Plazo, que: (a) no está, ni estará obligado por un contrato en su ESI ID con un REP que no sea Amigo Energy; y (b) no cancelará ni modificará nuestra designación como su agente exclusivo.

2. Inscripción. Su capacidad para ingresar en este Contrato depende de si cumple con ciertos requisitos: (a) su Compañía de Servicios Públicos acepte nuestra 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 es sujeto de crédito; (d) usted no es una Persona Sancionada; y (e) aún no este inscrito con nosotros (los clientes existentes solo pueden renovar su servicio y/o autorizar un nuevo Contrato). Por favor, tome nota que ciertos productos pueden no estar disponibles para inscripción a través de un bróker que actúa como un intermediario del cliente.

3. Plazo. El Plazo de este Contrato 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 Contrato. 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 (7) 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 Contrato no se haya completado correctamente o enviado a Amigo 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 Contrato, 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 Contrato.

4. Renovación. Sujeto a la ley vigente (vea www.puc.state.tx.us), si usted está en un contrato de precio fijo 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 se enviará al menos 14 días antes de que termine el plazo inicial de su contrato e incluirá el TOS y la EFL del producto de renovación predeterminado. Usted será transferido automáticamente a un producto de renovación predeterminado de mes a mes si no renueva su contrato, selecciona otro producto de Amigo Energy o cambia a otro REP para la fecha de vencimiento del contrato. El precio del producto de renovación predeterminado variará de mes a mes según lo determine Amigo Energy y se puede cancelar sin el cargo por rescisión de contrato. A menos que se indique lo contrario en el aviso de vencimiento del contrato, este TOS será aplicado al producto de renovación predeterminado con la excepción de los párrafos 3, 4 y 12. Su nivel de participación de JustGreen permanecerá en el nivel inicial seleccionado en el momento de la inscripción, a menos que sea cancelado.

5. JustGreen. Para JustGreen, compraremos certificados o atributos de energía renovable (a) hasta el 100% de nuestro consumo de energía para clientes residenciales, siempre que los clientes hayan pagado el consumo en su totalidad, incluidos los cargos de JustGreen, o (b) el 20% por unidad (hasta cinco unidades) para clientes no residenciales, siempre que los clientes hayan pagado el consumo en su totalidad, incluidos los cargos de JustGreen. 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 contrato. 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 contrato permanecerá vigente.

6. Cargos bajo este Contrato. 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 mensual adicional, si corresponde; (c) Cargos de la Compañía de Servicios Públicos Transferidos; (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 (Definida en párrafo 7); (g) cualquier cargo aprobado por las autoridades reguladoras que sean elegibles; y (h) impuestos. Cargos y Tarifas están especificados en su EFL o en este contrato.

7. Tarifas de Servicios Especiales. Cualquier cargo o tarifa no recurrente adicional que su Compañía de Servicios Públicos nos exija pagar, incluyendo, entre otros, tarifas de desconexión y reconexión, cargos por medición e instalación y tarifas por mudanza o cambio. Las Tarifas de Servicios Especiales también incluyen cualquier cargo o tarifa no recurrente identificada en este contrato, incluyendo, entre otras, multas por pago atrasado, cargos por desconexión, y cargos por fondos insuficientes. Tarifas y Cargos Adicionales específicos al producto se le informarán en la EFL proporcionada para el producto que seleccione.

a. Cargo por Pago Atrasado: podemos cobrar una multa única por factura del 5% de su saldo vencido por pagos atrasados o saldos morosos vencidos.

b. Cargo por Fondos Insuficientes/Pago Devuelto: un cargo de hasta \$25.00 por cualquier cheque devuelto, transferencia electrónica de fondos o transacción con tarjeta de crédito no procesada debido a fondos insuficientes o disponibilidad de crédito.

c. Cargo por Aviso de Desconexión por Falta de Pago

DNP (Tarifa de Aviso DNP): un cargo de hasta \$25.00 por aviso de desconexión cada vez que le enviamos un aviso de desconexión (este cargo se cobrará independientemente de si su servicio eléctrico está realmente desconectado).

d. Cargo por Desconexión: un cargo de hasta \$25.00 por desconexión (tarifa DNP) si se desconecta su servicio.

8. Impuestos. Usted pagará los impuestos y recargos legales que se apliquen a los cargos. Esto puede incluir, pero no se limita a, recargos por ingresos brutos que nos impone el estado de Texas y/o los municipios locales y la tarifa impuesta por la PUCT que le transferimos a usted. Si está exento de impuestos, debe proporcionar a Amigo Energy su certificado de excepción de impuestos.

9. Requisitos de crédito. Es posible que solicitemos que demuestre y mantenga un crédito satisfactorio como condición para proveerle servicio en virtud de este Contrato, 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 clasificado como víctima de violencia familiar.

9.1 Como se determina su depósito: Basados en

nuestros Requerimientos de Crédito, es posible que le solicitemos un depósito antes de implementar este Contrato. También podemos solicitarle un depósito durante el Plazo si durante los 12 meses anteriores de servicio en virtud de este Contrato 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.

9.2 Devolución del Depósito: 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 Amigo 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.

10. 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 plazo que aplica a su contrato. Por favor tenga en cuenta que solo las partes de este párrafo 10, que describen su tipo de producto específico, serán aplicadas a su contrato.

10.1 Productos de Tarifa Fija. Los Productos de Tarifa Fija tienen un plazo de contrato de al menos tres meses y 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 de la Compañía de Servicios Públicos, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT 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.

10.1.(a) Restricciones de Elegibilidad para Productos con Tarifas por Horario de Consumo.

Si se inscribe en un plan de energía con un precio basado en el horario de consumo (p. ej. 100% Green Nights Free Plan, Nights Free Plan u otros productos similares de Amigo Energy), Amigo Energy se reserva el derecho de cambiar automáticamente su ESI ID para un Producto de Precio Variable si: (i) ha instalado o instalará paneles solares en su propiedad u otras formas de generación distribuida y/o una o más baterías u otros sistemas de almacenamiento de energía; (ii) su perfil de carga establecido por el TDU

tiene una designación PV, WD, DG, o designación similar indicando que podría tener generación distribuida o sistemas de almacenamiento de energía en su propiedad; o (iii) está recibiendo un Servicio No Medido o tiene una carga No Medida o su consumo es medido por un medidor que no es un Sistema de Medición Avanzada (Medidor AMS, siglas en inglés). Recibirá un aviso con 14 días de anticipación antes de la transición, de acuerdo con la Sección 12.2 de sus Términos de Servicio. Alternativamente, podremos ofrecerle la oportunidad de cambiar a un plan de energía diferente y que sea elegible.

10.2 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 Amigo Energy. Los productos de precio variable tienen un plazo de 31 días o menos, y un precio que varía según el método mencionado en su EFL.

11. Facturación. A menos que sea un Cliente en un Contrato de prepago, le facturaremos mensualmente a menos que la Compañía de Servicios Públicos brinde servicio por menos de un mes, dentro de los treinta (30) días posteriores a que recibamos la información del consumo de su ESI ID de la Compañía de Servicios Públicos, a menos que sea necesario validar los datos, lo que provocaría 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 Amigo Energy reciba el monto real del consumo de su Compañía de Servicios Públicos.

11.1 Pagos. Si acepta pagarnos con tarjeta de crédito o débito bancario, su firma autorizada en la Carta de Autorización, será su firma autorizada para tales transacciones y debitaremos el monto total de cada factura mensual, incluidos los cargos por pago atrasado y la tarifa por rescisión de contrato de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Si no nos paga como consecuencia de una insuficiencia de fondos en su tarjeta de crédito o en su cuenta bancaria, se le cobrará hasta \$25.00 como Tarifa por Devolución de Pago. Si no hace un pago válido por cualquier monto adeudado en virtud de este Contrato, será responsable de todas las tarifas y gastos razonables (incluidos 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: Las políticas de Amigo Energy con respecto a las formas de pago válidas y los agentes de pago disponibles están disponibles previa solicitud y se pueden encontrar en los detalles de su cuenta.

11.2 SubFacturación. Es posible que le facturemos por montos subfacturados previamente debido a errores u omisiones donde: (a) la subfacturación 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 subfacturación sea el resultado del robo del servicio, puede calificar para un plan de pago diferido del monto subfacturado (comuníquese con nosotros para obtener más detalles). No se cobrarán intereses sobre los montos subfacturados 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.

12. Rescisión del Contrato, Incumplimiento. Si este Contrato finaliza antes de tiempo, por cualquier motivo, aún debe pagar todos los montos que se le hayan cobrado hasta la fecha en que se rescindió este Contrato y la tarifa por Rescisión del Contrato, así como se indica en el párrafo 13.

12.1 Su derecho a cancelar: si se cambia a Amigo Energy desde otro REP, puede rescindir este Contrato sin penalización en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de recibir este Contrato. Puede cancelar por correo electrónico a customerhelp@amigoenergy.com, por teléfono llamando al 1.844.784.6251, o enviándonos por correo una solicitud de cancelación por escrito. También puede rescindir este Contrato sin tener que pagar la Tarifa por Rescisión de Contrato si: (a) se muda y proporciona la documentación que respalda su mudanza; o (b) recibe un aviso de Amigo Energy de un cambio material en el contexto de este Contrato y notifica a Amigo Energy de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envía el aviso.

12.2 Nuestro derecho a cancelar: podemos rescindir este Contrato, 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 fluído en un período de tiempo razonable; (iii) un cambio legislativo o reglamentario altera materialmente nuestra capacidad para ejecutar este Contrato de manera rentable; (iv) se mudó; (v) comete un "Incumplimiento" (vi) Amigo 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 Contrato resultaría en una violación de las Sanciones por parte de cualquier persona, incluido Amigo 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 Contrato. Estará en incumplimiento si: (a) viola un término de este Contrato o las reglas de su Compañía de Servicios Públicos; o (b) cambia a otro REP durante el Plazo. Amigo Energy puede negar el servicio eléctrico a un solicitante que no cumpla con los requisitos de crédito de Amigo Energy y no pague el depósito requerido, no pague el saldo de su cuenta morosa o no demuestre un crédito satisfactorio o un historial de pago previo del REP.

13. Tarifa por Rescisión del Contrato. Si finaliza este Contrato por motivos distintos a los especificados en el párrafo 12.1 (Su Derecho a Cancelar) entonces, se le puede cobrar una Tarifa por Rescisión de Contrato como se establece en su EFL a menos que tenga un producto de precio variable o de mes a mes. Usted acepta que esta Tarifa por Rescisión de Contrato es una estimación preliminar genuina de los daños que sufriría Amigo 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.

14. Desconexión del Servicio Público para Clientes no Prepago (Clientes con Prepago Consulte el Párrafo 35). 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 naturales (21 días naturales para cuidados intensivos y crónicos). Además de cualquier cargo o tarifa cobrada por su Compañía de Servicios Públicos, aplicaremos una tarifa de desconexión por falta de pago (DNP) de \$25 si se desconecta su servicio. La desconexión del servicio no lo exime de su responsabilidad de pagar cualquier saldo de cuenta pendiente o Tarifas por Rescisión

de Contrato.

15. Desconexión Sin Previo Aviso. la Compañía de Servicios Públicos puede desconectar sus servicios sin notificación previa si existe una condición peligrosa o que pone en peligro la vida, (b) si hay evidencia de manipulación del medidor, (c) si existe una reconexión no autorizada del servicio después de la desconexión o si hay evidencia de robo de servicio.

16. Plan de Pago Nivelado. Un Plan de Pago Nivelado ("LPP", por sus siglas en inglés) le permite pagar una cantidad fija por período de facturación basada en su consumo histórico (o en un consumo estimado si no existe historial) durante un período de 12 meses. Un LPP está disponible para los clientes que 1) no se encuentren en estado moroso en su cuenta de Amigo Energy y 2) no estén actualmente inscritos en ningún otro plan de pago. Bajo el LPP, la cantidad fija correspondiente a los cargos por el servicio de electricidad no cambiará durante el período de 12 meses. Al final del período de conciliación de 12 meses, Amigo Energy conciliará los montos pagados con los cargos reales. Cualquier pago en exceso será acreditado a su cuenta. Cualquier pago insuficiente será cobrado mediante el ajuste correspondiente de su nueva cantidad del LPP para el siguiente período de conciliación de 12 meses o vencerá si cancela su servicio. Usted puede solicitar darse de baja del LPP en cualquier momento. Si lo hace, la totalidad del saldo diferido del LPP se agregará o se restará de su próxima factura y vencerá en la fecha de vencimiento de dicha factura. Este plan no afecta su obligación de pagar todo el consumo real y otros cargos, impuestos y tarifas asociados.

17. 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, 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 Servicio al Cliente para obtener información por escrito sobre nuestras políticas y prácticas con respecto al uso de su información personal.

18. Limitación de Responsabilidad. Nuestra responsabilidad en virtud de este Contrato 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.

18.1 Procedimientos en una Discrepancia. "Cualquier comunicación relacionada con deudas en discrepancia, incluido un instrumento presentado como pago total de una deuda, debe enviarse a:

Amigo Energy: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy
ATT: Legal Department
P.O. Box 3607
Houston, Texas 77253-3607

Cualquier discrepancia con respecto a una factura, no será considerada a menos que se notifique a Amigo Energy por escrito dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha de la factura".

18.2 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 Contrato 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 leer y entender del Cliente; y (iii) el Cliente consumirá y no revenderá la electricidad comprada en virtud del presente, con la excepción de la electricidad consumida por los inquilinos o arrendatarios del Cliente.

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

19. Discrepancias o Quejas. Arbitraje Obligatorio. Si tiene alguna inquietud o comentario relacionado con este Contrato, 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 Contrato 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/consumer>. El árbitro aplicará y estará obligado por este Contrato, aplicará las leyes aplicables y los hechos, y emitirá un laudo razonado, si corresponde. Consulte "Sus Derechos Como Cliente" para obtener más información.

20. Pago de Facturas u Otra Asistencia. Puede comunicarse con nosotros si anticipa tener problemas para pagar una factura 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 36. Además, nos hemos comprometido 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 servicio al cliente para obtener información adicional sobre cualquiera de los programas antes mencionados.

21. 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 Crítico, el cual es definido como "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 este párrafo. Una designación de Cliente Residencial de Cuidados Críticos no exime a un cliente de la obligación de pagar a Amigo Energy por los servicios prestados, y el servicio de un cliente puede ser desconectado de conformidad con las Reglas. El servicio de Prepago no está disponible para clientes residenciales de Cuidado Crítico o de Condición Crónica. Si usted está en un producto de Prepago y luego califica para Cuidado Crítico, nosotros le ayudaremos con la transición a un producto no prepago.

22. Enmienda, Cesión. Podemos modificar este Contrato. Si la enmienda es un cambio de material adverso en el Contrato, le enviaremos con al menos 30 días naturales de anticipación, un aviso por escrito y el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en el aviso, a menos que rescinda este Contrato dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha del aviso que se le ha enviado. Podemos sin su consentimiento, ceder cualquier parte de nuestro interés en el Contrato, incluso a otra compañía de servicios de energía. Usted no puede ceder sus derechos u obligaciones sin nuestro consentimiento.

23. 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 la Compañía 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.

24. 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 Contrato hasta que podamos reanudar razonablemente el desempeño. De lo contrario, este Contrato permanecerá en pleno efecto.

25. 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 Prepago, su correo electrónico o mensaje de texto (SMS). Cuando nos proporcione un aviso por escrito, debe enviarlo a nuestra dirección mencionada en este Contrato. 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 www.Amigoenergy.com (usted acepta visitarlo periódicamente para mantenerse informado). Amigo 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. El cliente acepta recibir mensajes de texto de Amigo 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 aplicarán 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 [97108].

26. Ley aplicable. Las leyes del estado de Texas rigen este Contrato.

27. Otros. Usted da su consentimiento para la grabación de llamadas telefónicas relacionadas con este Contrato y este Contrato es el contrato completo entre usted y nosotros. Solo se puede modificar mediante un aviso por escrito o una llamada telefónica grabada con usted. Si una parte de este Contrato 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 Contrato constituirá una renuncia a tales derechos. Ninguna renuncia a un Incumplimiento por su parte se interpretará como una renuncia a cualquier otro Incumplimiento. Este Contrato 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.

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

29. Exención de Protección al Cliente Comercial. Si usted es un cliente no residencial cuya demanda máxima 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 un agregado que excede los 50 kilovatios durante los mismos 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, por lo siguiente, no aplican. Puede revisar las reglas aplicables en <https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.471/25.471.pdf>

30. Asistencia Para el Pago de Facturas. Si califica para la categoría de bajos ingresos o asistencia para bajos ingresos, ha recibido asistencia energética en el pasado o cree que necesitará asistencia energética en el futuro, debe comunicarse con el programa de asistencia de facturación para confirmar que puede calificar para asistencia energética.

Los párrafos 31-36 aplican solo a Clientes con contrato prepago:

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 Compañía de Servicios Públicos (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 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 prepago, 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 Servicio al Cliente.

32. 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.

32.1 Pago Prepago. Si usted es 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 un número de confirmación que le mostrará la cantidad de dinero agregada a su cuenta por medio de un correo electrónico o mensaje de texto SMS. La confirmación de su pago se realizará a través de una Actualización de Cuenta. (Consulte el párrafo 11.2 para pagos de sub-facturación).

33. Política de Reembolso del Saldo de la Cuenta. No reembolsaremos ningún saldo de su cuenta mientras sea nuestro cliente. Si cancela el servicio con nosotros (ya sea mudándose o cambiando su servicio a otro REP), o si nosotros cancelamos el servicio 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 con Amigo Energy. Nosotros nos referimos a esta cantidad como el "Saldo de Cierre (COB)". Si se muda a una nueva ubicación, usted tiene que comunicarse con el Servicio al Cliente y solicitar que nosotros (a) cerremos su cuenta y (b) que registremos el COB en el momento en que su servicio finalice. Si se cambia a otro REP, Nosotros determinaremos su COB el último día de su servicio con nosotros. Si su COB es igual o superior a \$5.00, le reembolsaremos cualquier fondo inesperado dentro de los (10) días naturales posteriores del recibo de 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, Amigo Energy reportará su COB al estado de Texas como una propiedad no reclamada.

34. Mensaje de Advertencia Previo a la Desconexión. Le enviaremos un mensaje de advertencia a través de una Actualización de Cuenta, de uno a siete (1-7) días naturales 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.

35. 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 Contrato. Es posible que nos comuniquemos con la Compañía de Servicios Públicos 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.

36. Disposiciones del Plan de Pago Diferido (DPP) para Clientes de Prepago. Un DPP es un acuerdo entre Amigo 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. Para determinar la elegibilidad, debe comunicarse con nuestro Servicio al Cliente y solicitar la inscripción en un DPP. Amigo 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, Amigo Energy puede solicitar que su Compañía de Servicios Públicos interrumpa su servicio después de un día de aviso de desconexión. Por favor, comuníquese con Amigo Energy para obtener más detalles.

Amigo Energy, Certificado de PUCT No. 10081

REPORTES DE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y "LOAD SHED" LAS 24 HORAS

Por favor utilice estos números para reportar interrupciones del servicio y 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.amigoenergy.com/TexasOutageLoadShed>

INFORMACION PARA CONTACTAR A Amigo ENERGY ("Su REP" o "Nosotros")

DIRECCION DE INTERNET:	Amigoenergy.com
CORREO ELECTRONICO:	CustomerSupport@amigoenergy.com
DIRECCION POSTAL:	P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607
NUMERO DE TELEFONO:	888.469.2644
NUMERO DE FAX:	888.548.7690
HORAS DE OFICINA:	
Residencial	Lunes - Viernes 8:00am to 7:00pm CST Sabado: 9:00 am to 6:00 pm CST
Comercial	Lunes - Viernes: 8:00am to 6:00pm 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, o que se deduzcan del saldo de su cuenta de prepago, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo se facturarán estos cargos, o si se cobrarán del saldo de su cuenta de prepago, y debe obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si cree que su factura, o si el saldo de su cuenta prepago 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 o del saldo de su cuenta de prepago, y le reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de 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 o Resúmenes del Consumo y Pagos (servicio de prepago) 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 o cuenta de prepago. Su REP no le volverá a facturar ningún cargo que se determine no autorizado.

Acuerdo/Plan de Pago: si usted tiene un producto de servicio de electricidad diferente al servicio de electricidad de prepago y 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 no inscritos en un servicio prepago y que actualmente no están morosos 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.

Para clientes con prepago, un Plan de Pago Diferido le permite pagar un saldo negativo en un período de tiempo. El REP debe ofrecer un Plan de Pago Diferido a clientes con servicio eléctrico prepago cuando el saldo actual del cliente refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia climática extrema; a quién se le facturo de menos una cantidad de \$50 o más por razones distintas al robo del servicio; o durante un estado de desastre declarado por el gobernador en las áreas cubiertas por la declaración y la PUCT ordena que se ofrezcan planes de pago diferido.

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/TDSP 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.

Los clientes con servicio de prepago no califican para una designación de Cuidados Críticos o Cuidados Crónicos. Si su REP se entera, o si usted indica que su TDU lo ha designado como cliente de Cuidados Críticos o Cuidados Crónicos, su REP se encargara de transferirlo a un servicio no-prepago de tal forma que evite una interrupción del servicio.

Descuentos y Asistencia Financiera y de Energía: su REP debe ofrecer asistencia con el pago de facturas a los clientes residenciales 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). Es posible que algunas agencias de asistencia eléctrica no brinden asistencia a los clientes que utilizan el servicio prepago.

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. Es posible que algunas agencias de asistencia eléctrica no brinden asistencia a los clientes que utilizan el servicio prepago.

3. Servicio, Desconexión y Restauración

Desconexión del servicio de prepago: si usted es un cliente de servicio eléctrico de prepago, recibirá una advertencia de saldo bajo al menos 1 día, y no más de 7 días, antes de que se estime que el saldo actual de su cuenta de prepago caiga por debajo del saldo de desconexión y esté sujeto a desconexión. Además de no mantener un Saldo Actual por encima del Saldo de Desconexión, si usted es un cliente de servicio eléctrico de prepago, un REP puede desconectar su servicio por no cumplir con los términos de un plan de pago diferido.

Desconexión del Servicio: si no es cliente de servicio eléctrico de prepago y 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 eléctrico 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 (no aplicable a prepago); o
7. Falta de pago durante una emergencia climática extrema, durante la cual se pondrán a disposición planes de pago diferido.

Es posible que Amigo 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 comuniquen 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. Si es cliente

de un servicio eléctrico de prepago, su REP notificará a su empresa de servicios públicos que reconecte su servicio una vez que el saldo de su cuenta de prepago refleje un balance saldo igual o superior al saldo de conexión. 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 telemarketing para el servicio eléctrico. Los clientes pueden inscribirse en la lista por una tarifa nominal. Comuníquese con la PUCT para ser incluido 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, Declaración de Divulgación de Prepago (solo para clientes de prepago), Resumen del Consumo de Uso y Pago (solo para clientes de prepago), 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 ESI ID(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.