

## TERMS OF SERVICE

This document ("Agreement") sets out the Terms of Service for the purchase of electricity between Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy ("Amigo Energy", "we" and "us") and you, the customer ("you", "your" and "Customer"). Customer and Amigo Energy may be referred to individually as a "Party" or collectively as "Parties" herein. Your electricity requirements at the service location or ESI ID designated by you on your Enrollment or Renewal Form will be served under this Agreement. This Agreement shall not be applicable to Customers who have a time of use meter.

Amigo Energy is your Retail Electric Provider ("REP"). Amigo Energy sets the charges you pay for retail electric service. The electricity that Amigo Energy sells to you must be transported to your service location over transmission and distribution systems which will continue to be regulated by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT") and owned by a Transmission and Distribution Service Provider ("TDSP"). The PUCT reviews and approves the rates that the TDSP can charge to transport and distribute electricity to your service location. These charges are passed on by Amigo Energy to you, the Customer, along with certain charges and fees assessed by the Electric Reliability Council of Texas ("ERCOT").

### Types of Products

We provide electricity under three different product types: fixed rate, indexed and variable price. Your EFL specifies the product type and the term that applies to your contract. Please note that only those parts of this "Product Types" section that describe your specific product type will apply to your contract.

**Fixed Rate Products.** Fixed Rate Products have a contract term of at least three months. The price of a fixed rate product may only change during a contract term to reflect actual changes in TDSP charges, changes to the ERCOT or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on us that are beyond our control. Price changes resulting from these limited circumstances do not require us to provide you with advance notice, however, each bill issued for your remaining contract term will notify you that a price change has been made.

**Term Indexed Products.** Term indexed products have a contract term of at least three months and a price that changes according to a predefined pricing formula that is based on publicly available indices or information. The price for term indexed products may also change without advance notice to reflect actual changes in TDSP charges; changes to the ERCOT or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads; or changes resulting from federal, state or local laws or regulatory actions that impose new or modified fees or costs on us that are beyond our control.

**Month-to-Month Indexed Products.** Month-to-Month indexed products have a contract term of thirty-one (31) days or less and a price that changes according to a predefined pricing formula that is based on publicly available indices or information. The price for month-to-month indexed products may also change without advance notice to reflect actual changes in TDSP charges, changes to the ERCOT or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or changes resulting from federal, state or local laws or regulatory actions that impose new or modified fees or costs on us that are beyond our control.

**Variable Price Products.** The price of a variable product can change, without notice to you, after your first billing cycle at the sole discretion of Amigo Energy. Variable price products have a contract term of thirty-one (31) days or less and a price that varies according to the method disclosed on your EFL.

### Length of Service

Your service under this Agreement will begin on your next meter reading date according to applicable rules. In the event that your TDSP is unable to perform the switch as scheduled, you will continue to receive electricity service from your current provider and will not receive a bill from Amigo Energy until the actual switch occurs. This date will appear on your first bill. Your initial length of service is indicated on your Enrollment or Renewal Form and/or in the EFL.

For term products, a contract expiration notice will be sent at least 14 days prior to the end of the initial contract term. If you fail to renew your contract with Amigo Energy or switch to another REP, your service will automatically continue on a month-to-month basis after the expiration of your initial contract on the Default Renewal Product, which is a variable price product whose price will be determined by current market conditions until cancelled by either you or Amigo Energy.

### Option to Blend-and-Extend

The Customer may request Amigo Energy to structure a new "blend-and-extend" contract that allows the Customer to benefit from the lower market rates in exchange for lengthening its term of contract with Amigo Energy. Following such request, at Amigo Energy's option, Amigo Energy will structure and offer such contract to Customer, who may then choose to accept such contract. In the event that the Customer chooses not to accept the offered contract, Customer will continue to be served under its existing contract with Amigo Energy.

## **Right to Rescission**

If you are switching to Amigo Energy from a different REP, you may rescind this Agreement without penalty at any time before midnight of the third federal business day after receiving this Agreement. PUCT rules permit Amigo Energy to assume that you will receive this Agreement three (3) federal business days after we mail it to you. You may call us or write to us to rescind this Agreement at 713-881-8590 or 1-888-469-2644 and P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

## **Right to Cancel**

Amigo Energy may cancel your Agreement if you do not pay your bills in full and on time. We may also cancel this Agreement if we are no longer a REP in your areas or for any other lawful reason, including in response to changing market conditions. Amigo Energy will provide you with written notice at least fourteen (14) days prior to cancellation.

Customer may cancel this Agreement without penalty in the event Amigo Energy can no longer provide service. Customer may also cancel this Agreement without penalty by giving notice of a move to a different premise and providing reasonable proof of such move, including but not limited to a forwarding address. In the absence of such proof, Amigo Energy will charge an Early Termination Fee as stated in your EFL. If Customer contacts Amigo Energy directly to cancel, the Early Termination Fee will be waived.

In the event of cancellation, (i) you will have to contact another REP directly to have your electric service reconnected and (ii) all amounts owed by you to Amigo Energy shall become immediately due and payable.

## **Billing & Payment**

Following the switch to Amigo Energy from your current provider, you may receive a bill for less than one month's service. After the initial bill, you will receive a new bill from Amigo Energy each month for each ESI ID for which you are receiving service pursuant to this Agreement. Should you switch providers before the end of your billing cycle you will receive a bill for a partial month of service for the last month's service. Additionally, Amigo Energy will bill you on behalf of your TDSP for the services the TDSP provides. All bills are due and payable 16 days from the date on the bill for service to all ESI IDs.

If actual charges are not available to Amigo Energy at the time of preparation of your invoice, Amigo Energy reserves the right to bill you on good faith estimates of charges for the month. If estimated charges are included on your invoice, they shall be identified as such and shall be reconciled against actual charges once Amigo Energy has received such actual charges.

## **JustGreen Option**

We will purchase and retire renewable energy certificates or attributes equivalent to 100% of your electricity usage. You can request to discontinue the purchase of renewable energy certificates or attributes at any time, so long as you are not in breach of this Agreement at the time of the request. We can suspend or discontinue JustGreen at any time (you will then stop paying for it but the rest of this Agreement will remain in effect). Renewable energy certificates or attributes that we purchase and retire on your behalf will: (a) relate to renewable energy produced in the year you pay for the units and (b) remain our legal property.

## **Additional Charges & Fees**

Amigo Energy will charge a one-time late payment penalty of 5% for each delinquent month's charges that remain unpaid after the bill due date, unless you qualify for the low-income rate reduction program. Additionally, Amigo Energy will charge 1) a \$25 fee for any returned check, electronic fund transfer or credit card transaction not processed due to insufficient funds or credit availability, 2) a \$22 disconnection notice fee for issuance of an electric service disconnection notice (this fee will be assessed regardless of whether your electric service is actually disconnected), 3) a \$20 reconnection fee in the event that Amigo Energy processes a reconnection transaction on your account. Such fees are in addition to any disconnect/reconnect fees that may be assessed by your TDSP, and 4) for plan specific fees please refer to that plan's EFL.

Acceptance by us of any partial payment from you will not relieve you of your obligation to pay the full amount owed. You will be responsible for any non-recurring fees assessed by the TDSP and/or Amigo Energy associated with requests for move-in or switch, self-selected switches, disconnection and reconnection fees, previous billing errors, meter tampering or meter read errors, or other errors or omissions.

## **Payment & Discount Programs**

In certain circumstances for which Customer must qualify, you may have the right to establish a payment arrangement or deferred payment plan with Amigo Energy. A payment plan allows you to pay your bill after the due date, but before the next bill is due. A deferred payment plan is an arrangement between Amigo Energy and a Customer that permits the Customer to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of the next bill. Amigo Energy will confirm all deferred payment plans in writing.

Amigo Energy offers an Average Billing Plan to give you the convenience of having a predictable monthly bill amount. To qualify for the Average Billing Plan, a Customer must not be currently delinquent. Delinquent Customers should contact Amigo Energy to determine if they qualify for the Average Billing Plan. The average energy charge is calculated by using up to your last twelve (12)

months' kWh usage multiplied by your current price per kWh, divided by twelve (12) months. This amount is added to your estimated monthly TDSP charges, your base monthly charge, and any applicable regulatory charges, assessments and taxes. Additionally, you remain responsible for any non-recurring charges from your TDSP. Periodically, but not less than once each year, Amigo Energy will review your account and calculate a new average bill amount accordingly; any overpayment will be credited to your account or refunded to you, and any underpayment will be collected from you in equal installments over the next reconciliation period. You may opt-out of the Average Billing Plan at any time by paying your full balance due and providing written notice of your desire to be removed from the Average Billing Plan to Amigo Energy. The Average Billing Plan does not affect your obligation to pay for all actual usage and other associated charges, taxes and fees. Failure to pay your monthly bill on or before the stated due date may result in Amigo Energy proceeding with normal collection activities including the assessment of late fees, disconnection for non-pay, etc. If you need help paying your bill, you may qualify for additional low-income energy assistance programs in your community.

Amigo Energy offers each Customer the opportunity to voluntarily contribute to a bill payment assistance program for qualified residential Customers. You may find more information about Amigo Energy's bill payment assistance program on your billing statement.

Additional information regarding any of the aforementioned programs may be obtained by contacting an Amigo Energy customer service representative at 713-881-8590 or 1-888-469-2644.

### **Default & Disconnection of Service for Nonpayment**

If you fail to remit payment as specified above in Billing and Payment, Amigo Energy may order the TDSP to disconnect electric service to the premise(s) served under this Agreement. You will be liable to Amigo Energy for all billed amounts and any charges associated with disconnection of service for nonpayment and reconnection. We reserve the right to pursue all legal remedies available to us to collect any amounts lawfully owed. In the event you fail to pay your bill in accordance with this Agreement, you agree to pay reasonable collection costs and expenses (including attorney's fees and third party collection fees) we incur as a result of our attempt to collect any amounts you owe.

In the event that you have more than one agreement with Amigo Energy for service to ESI IDs not receiving service under this Agreement, any failure to pay under another agreement with Amigo Energy will constitute a default under this Agreement and shall give Amigo Energy the right to terminate this Agreement and seek any other remedy available to Amigo Energy at law or in equity.

### **Credit Eligibility & Deposits**

By applying for service, you agree that Amigo Energy may check your personal credit. Failure to demonstrate satisfactory credit, will allow Amigo Energy to require a deposit prior to receiving service. You will not be required to pay an initial deposit, if you are at least 65 years of age and you do not have a current delinquent balance with your current REP, or if you have been a victim of family violence and can provide a certification letter pursuant to PUCT Substantive Rule §25.478(a)(3)(D) <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf> Customers who provide sufficient information to demonstrate that they qualify for the low-income rate reduction program may pay a required deposit that exceeds \$50.00 in two equal installments.

Additionally, you may be required to pay a deposit once service has begun if you have paid late twice or been disconnected during the previous twelve (12) months. The total amount of all deposits required shall not exceed an amount equivalent to the greater of one-fifth of the estimated annual billing for electric service or the sum of the estimated billings for electric service for the next two (2) months. The estimated billing for initial deposits is based on a reasonable estimate of the average usage for the applicable customer class. The deposit shall earn and be paid interest as per PUCT guidelines at the stated PUCT rate. Upon termination of the contract or twelve (12) consecutive on-time payments, the deposit, less any money owed, will be returned to the Customer.

### **Special Features of Amigo Energy's EZ Access Program.**

Amigo Energy offers an EZ Access Program for customers whose credit profile warrants a deposit, but who may not be able to afford to pay the full amount of the deposit up front. This access to electric service is achieved by allowing customers to pay a portion of their required deposit over time. Failure to make full on-time payments that satisfy both your electric usage and deposit installment obligations is considered a failure to comply with the terms under which this Easy Access Program service has been extended. Amigo Energy's offering to allow a portion of the required deposit to be paid over time should in no way be construed as an indication that Amigo Energy applies relaxed standards to payment due dates, termination, or disconnection policies. This program utilizes historical information to forecast bill usage amounts that are reconciled in the following bill.

## **Changes in Laws or Regulations**

In the event that there is a Change in Law (as defined below), Amigo Energy reserves the right to modify this Terms of Service. Amigo Energy will provide you with fourteen (14) calendar days' advance written notice of any modification, either in your bill or in a separate mailing. The modifications will become effective on the date stated in the notice unless you cancel your Agreement in writing. You may cancel your Agreement without penalty no later than the effective date of the modification. Notice is not required for a modification that benefits you. Change in Law means any change in federal, state or local law or any legislative or regulatory action that imposes new or modified fees or costs on Amigo Energy that are beyond Amigo Energy's control.

## **Dispute Procedures**

If you have any questions, concerns, complaints or a dispute regarding your Amigo Energy service or this Agreement, please call our Customer Service number at 713-881-8590 or 1-888-469-2644. See "Your Rights as a Customer" for further information on customer disputes. Any communications concerning disputed debts, including an instrument tendered as full satisfaction of a debt, are to be sent to the attention of the "Legal Department" at Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607. Any dispute with respect to a bill is deemed to be waived unless Amigo Energy is notified in writing within sixty (60) days of the bill date.

## **Discrimination**

Amigo Energy cannot deny service or require a prepayment or deposit for service based on a customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location of customer in a economically-distressed geographic area or qualification for low-income or energy efficiency services. Further, Amigo Energy cannot use a credit score, credit history, or utility payment data as the basis for determining the price for residential electric service for a product with a term of 12 months or less.

## **Customer Warranties**

Customer warrants and represents that: (i) Customer is the owner or lessee of record for all ESI ID locations to be served here under and Customer has the authority to enter into this Agreement for service to each of these ESI IDs; (ii) any and all of the data given, and representations made, concerning electric service to its ESI IDs are true and correct to the best of Customer's knowledge; and (iii) Customer shall consume and not resell any power purchased hereunder with the exception of power consumed by Customer's tenants or lessees.

## **WARRANTY**

**CUSTOMER ACKNOWLEDGES AND AGREES THAT AMIGO ENERGY DOES NOT PRODUCE, TRANSMIT OR DISTRIBUTE POWER AND, AS A RESULT, AMIGO ENERGY CANNOT WARRANT, AND DOES NOT WARRANT IN ANY MANNER, THE ELECTRICITY PROVIDED. NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR USE, SHALL APPLY TO AMIGO ENERGY'S PERFORMANCE OF ITS OBLIGATIONS IN THIS AGREEMENT AND ALL SUCH WARRANTIES ARE HEREBY EXPRESSLY DISCLAIMED AND CUSTOMER HEREBY WAIVES ALL SUCH WARRANTIES. AMIGO ENERGY MAKES NO REPRESENTATION AS TO THE SUFFICIENCY, QUALITY OR CONTINUATION OF THE SERVICES PROVIDED HEREIN.**

## **LIMITATION OF REMEDIES, LIABILITY AND DAMAGES**

**THE REMEDY IN ANY CLAIM OR SUIT BY YOU AGAINST AMIGO ENERGY WILL BE LIMITED TO DIRECT ACTUAL DAMAGES. BY ENTERING INTO THIS AGREEMENT, YOU WAIVE ANY RIGHT TO ANY OTHER REMEDY. IN NO EVENT WILL EITHER AMIGO ENERGY OR YOU BE LIABLE FOR CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR PUNITIVE DAMAGES. THESE LIMITATIONS APPLY WITHOUT REGARD TO THE CAUSE OF ANY LIABILITY OR DAMAGES.**

## **Force Majeure Event**

If an event occurs which makes it impossible for Amigo Energy to perform under this Agreement (a "Force Majeure Event"), including but not limited to (i) a failure of any wholesale supplier and/or TDSP to perform any contract with Amigo Energy, (ii) force majeure or similar event as declared by our wholesale supplier(s) and/or the TDSP(s), (iii) act of God, (iv) extraordinary weather occurrence, (v) fire or explosion, (vi) any governmental action, prohibition or regulation, or (vii) war, civil disturbance or other national emergency, our performance under this Agreement shall be excused for the duration of such event. Amigo Energy shall promptly notify Customer of the Force Majeure Event, any resulting contingency, and the contemplated effect thereof on the provision of service. Upon elimination or cessation of the Force Majeure Event and any contingency, the obligations herein of Amigo Energy to provide service to Customer shall be reinstated. Amigo Energy reserves the right to terminate this Agreement should the event or the need for contingency not be eliminated within forty-five (45) days after the occurrence.

## **Assignment**

You may not assign or transfer this Agreement, in whole or in part, or any of your rights or obligations hereunder without the prior written consent of Amigo Energy, which shall not be unreasonably withheld. Amigo Energy may assign this Agreement, in whole or in part, without your consent.

## **Miscellaneous**

This Agreement shall be governed by and construed, enforced, and performed in accordance with the laws of the State of Texas and shall supersede any previous promises, understandings and agreements. The provisions of the Uniform Commercial Code ("UCC") shall apply to this Agreement and electricity shall be a "good" for purposes of the UCC.

<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/BC/htm/BC.2.htm> If any provision of this Agreement is deemed invalid, illegal or otherwise unenforceable, Customer and Amigo Energy agree that it shall be modified to the minimum extent necessary to render it valid, legal and enforceable. If such provision cannot be modified in a manner that would make it valid, legal and enforceable, such provisions shall be severed from the Agreement, and all other provisions hereof shall remain in full force and effect. In the event there is a conflict between the Your Rights as a Customer document and these Terms of Service, these Terms of Service shall prevail.

## **Demand Response Participation**

Amigo Energy will notify Customer of any Demand Response Event. The customer may participate in the Demand Response Event or opt-out of the Demand Response Event that may affect Customer's electric service. Customer may permanently opt out of participation in Demand Response Events by calling Amigo Energy's customer service department. If Customer participates in the Demand Response Event, Customer will be eligible to receive a benefit that reflects a portion of cost savings that result directly from Customer's participation in the Demand Response Event. Amigo Energy, at its sole discretion, will determine cost savings, if any, and the benefit that the customer is entitled to receive associated with the Demand Response Event. Amigo Energy may, when applicable and at its sole discretion, distribute any benefit related to a Demand Response Event to Customer.

Amigo Energy will distribute any accrued but undistributed benefit to Customer upon termination of this contract. Amigo Energy may distribute any benefit in any form including by issuing a check for such benefit or by applying such benefit to any out-standing balance due and owing from Customer to Amigo Energy.

The following paragraphs apply only to Customers on a contract that includes a free Thermostat: Thermostat

Customers that select a retail electricity product bundled with a Thermostat will receive a Thermostat (referred to as "Equipment" in this TOS) free of charge from Amigo Energy that Amigo Energy or its authorized representative will install. After Amigo Energy installs the Equipment, the Equipment becomes the property of Customer, the Equipment is no longer the property of Amigo Energy and Amigo Energy claims no right or interest in the Equipment.

## **Access to Your Premises**

Customer agrees to allow Amigo Energy and its agents the right, when necessary or requested, to enter at reasonable times and on reasonable notice, customer's property upon which the Services and/or Equipment will be provided (the "Premises"), for purposes of installing, configuring, maintaining, inspecting, upgrading, replacing and removing the Services and/or Equipment used with any of the Services. Customer warrants that it is the owner of the Premises. Customer acknowledges that it has authority to enter into this Agreement because Customer owns the Premises.

## **Installation**

Customer understands that a Amigo Energy subcontractor shall install the Equipment in the Premises on a date that is mutually agreed upon by Customer and Amigo Energy. The date on which the Equipment is installed shall be the "Installation Date".

## **Usage**

Amigo Energy has no responsibility for the operation or support, maintenance or repair of any Equipment after it is installed on the Installation Date. Customer agrees to use the Equipment as specified by the Equipment's manufacturer. To use the Equipment, Customer will need the Equipment and, if required for the selected thermostat, a Gateway/Router that meets the Equipment manufacturer's specifications. Amigo Energy has no responsibility for the operation or support, maintenance or repair of any equipment, software or services that Customer elects to use in connection with the Equipment (the "Customer Equipment").

## **Removal**

Customer may have the Equipment removed at any time after installation. Customer may either remove the Equipment at its own expense or Customer may request that Amigo Energy remove the Equipment from its home. Amigo Energy will remove the equipment and charge \$125/hour for removal.

## **Moves**

Customer will give Amigo Energy 45 days prior written notice if Customer plans to move from the Premises (each, a "move") and wants Amigo Energy's assistance to move the Equipment. When the Customer moves, Customer will have 2 options for assistance: (1) Amigo Energy will move the Equipment to Customer's new location at no cost to you as long as (a) Customer remains an Amigo Energy Electricity Customer (b) and Customer owns the new location or (2) Customer can remove the equipment as provided for in Removal section above. Customer can also terminate this Agreement as provided for in Right to Cancel section above.

### **Limited Warranty, Liability & Indemnity**

THE EQUIPMENT IS PROVIDED "AS IS," WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED. ALL REPRESENTATIONS AND WARRANTIES OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO ANY WARRANTIES OF PERFORMANCE, NONINFRINGEMENT, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR MERCHANTABILITY, ARE HEREBY DISCLAIMED AND EXCLUDED UNLESS OTHERWISE PROHIBITED OR RESTRICTED BY GOVERNING LAW. CUSTOMER EQUIPMENT MAY BE DAMAGED OR SUFFER SERVICE OUTAGES AS A RESULT OF THE INSTALLATION, SELFINSTALLATION, USE, INSPECTION, MAINTENANCE, REPAIR, AND REMOVAL OF EQUIPMENT. YOU UNDERSTAND THAT YOUR COMPUTER OR OTHER DEVICES MAY NEED TO BE OPENED, ACCESSED OR USED EITHER BY YOU OR BY US OR OUR AGENTS, IN CONNECTION WITH THE INSTALLATION OF THE EQUIPMENT. AMIGO ENERGY WILL NOT BE LIABLE FOR ANY LOSS, DAMAGE OR INJURY OF ANY TYPE ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT OR CAUSED OR CONTRIBUTED TO IN ANY WAY BY THE USE AND OPERATION OF THE EQUIPMENT, OR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, EVEN IF REASONABLY FORESEEABLE.

YOU AGREE TO INDEMNIFY, DEFEND AND HOLD HARMLESS AMIGO ENERGY AND ITS AFFILIATES, DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES, SUPPLIERS, AND AGENTS AGAINST ALL CLAIMS AND EXPENSES (INCLUDING REASONABLE ATTORNEY FEES) ARISING OUT OF THE USE OF THE EQUIPMENT AND/OR THE CUSTOMER EQUIPMENT, OR THE BREACH OF THIS AGREEMENT BY YOU OR ANY OTHER USER.

### **Entirety of Agreement**

It is the intention of the Parties that the Agreement shall contain all terms, conditions, and protections in any way related to, or arising out of, the sale and purchase of the electricity, and supersedes, any and all prior such agreements between the Parties hereto, whether written or oral, as to the provision of electric service to any of Customer's ESI IDs. Both Parties have agreed to the wording of the Agreement and any ambiguities therein shall not be interpreted to the detriment of either Party merely by the fact that such Party is the author of the Agreement. The Agreement may not be modified or amended except in writing, duly executed by both Amigo Energy and Customer.

### **Contact Information**

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificate No. 10081, is a licensed retail electric provider. Any questions or inquiries regarding this Agreement may be directed to an Amigo Energy customer service representative at customersupport@amigoenergy.com, 713-881-8590 or 1-888-469-2644. We are available Monday-Friday 8:00 AM-7:00 PM CST Saturday 9:00 AM-6:00 PM CST. Our internet address is www.amigoenergy.com. Our fax number is 1-888-548-7690. Our mailing address is: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

**In case of an emergency or to report an outage, please contact your electric utility (Transmission and Distribution Service Provider - TDSP) directly. CenterPoint: 1-800-332-7143; Oncor: 1-888-313-4747; Texas New Mexico Power: 1-888-866-7456; AEP Central: 1-866-223-8508; AEP North: 1-866-223-8508**

# TERMINOS DE SERVICIO

Este documento ("Contrato") establece los Términos del Servicio para la compra de electricidad y se celebra entre Fulcrum Retail Energy LLC, que opera bajo el nombre comercial Amigo Energy ("Amigo Energy", "nosotros" y "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente"). En el presente documento se podrá hacer referencia al Cliente y a Amigo Energy, individualmente como una "Parte" o colectivamente como "Partes". Sus necesidades de electricidad en el lugar de servicio o Identificación de Servicio Eléctrico (ESI ID) designada por usted en su Formulario de Inscripción o Renovación serán atendidas de conformidad con este Contrato. Este Contrato no será aplicable a Clientes que tienen un contador para determinar el tiempo de uso.

Amigo Energy es su Proveedor Minorista de Electricidad ("REP", siglas en inglés). Amigo Energy establece los cargos que usted paga por el servicio minorista de electricidad. La electricidad que Amigo Energy le vende a usted debe ser transportada a su ubicación de servicio por medio de sistemas de transmisión y distribución que continuarán siendo regulados por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT", siglas en inglés) y será de propiedad de un Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", siglas en inglés). La PUCT revisa y aprueba las tarifas que el TDSP puede cobrar para transportar y distribuir electricidad a su ubicación de servicio. Estos cargos son imputados por Amigo Energy a usted, el Cliente, junto con ciertos cargos y tarifas evaluadas por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT", sigla en inglés).

## Tipos de Productos

Ofrecemos electricidad bajo tres diferentes tipos de producto: producto de tarifa fija, producto indexado y producto de precio variable. Su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL", siglas en inglés) especifica el tipo de producto y el término que aplica a su contrato. Por favor note que solamente las partes de esta sección de "Tipos de Productos" que describen su producto específico, aplicarán a su contrato.

**Productos de Tarifa Fija.** Los Productos de Tarifa Fija tienen una duración de contrato de por lo menos tres meses. El precio de un producto de tarifa fija puede cambiar solamente durante la duración de un contrato para reflejar lo cambios actuales en los cargos del "TDSP", cambios en los cargos administrativos del "ERCOT" o de la Entidad Regional de Texas aplicados a las cargas de electricidad o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Amigo Energy que están fuera de nuestro control. Los cambios en precios que resultan de estas circunstancias limitadas no requieren que le demos previo aviso, sin embargo, cada factura emitida por la duración restante del contrato le notificará que se ha hecho un cambio en el precio.

**Productos de Términos Indexados.** Los Productos Indexados tienen una duración de contrato de por lo menos tres meses y un precio que cambia de acuerdo con una fórmula de precio predefinida que está basada en índices o información de acceso al público. Es posible que el precio para los productos de tarifa indexada también cambie sin previo aviso para reflejar cambios actuales en cargos del "TDSP", cambios en los cargos administrativos del "ERCOT" o de la Entidad Regional de Texas aplicados a las cargas de electricidad, o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Amigo Energy que están fuera de nuestro control.

**Productos Mes a Mes Indexados.** Los Productos Mes a Mes Indexados tienen una duración de contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio que cambia de acuerdo con una fórmula de precio pre-definida que está basada en índices o información de acceso al público. El precio para Productos de Mes a Mes Indexados puede también cambiar sin previo aviso para reflejar cambios actuales en cargos del "TDSP", cambios en los cargos administrativos del "ERCOT" o la Entidad Regional de Texas aplicados a las cargas de electricidad, o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Amigo Energy que están fuera de nuestro control.

**Productos de Precio Variable.** El precio de un producto variable puede cambiar sin previo aviso después de su primer ciclo de facturación y a discreción del Amigo Energy. Los Productos de Precio Variable tienen una duración de contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio que varía de acuerdo al método que se da a conocer en su "EFL".

## Duración del Servicio

Según este Contrato su servicio se iniciará en la próxima fecha de lectura de su contador de acuerdo con las normas aplicables. En caso de que su TDSP no pueda realizar el cambio según se programó, usted continuará recibiendo el servicio de energía eléctrica por parte de su actual proveedor y no recibirá una factura de Amigo Energy hasta que el cambio realmente ocurra. Esta fecha aparecerá en su primera factura. La duración inicial de su servicio se indicará en su Formulario de Inscripción o Renovación y/o en la EFL.

Se le enviará una notificación sobre la expiración del contrato por lo menos con 14 días de anticipación a la finalización del plazo inicial del contrato. Si usted no toma las medidas necesarias para asegurar el servicio continuo de Amigo Energy, su servicio continuará automáticamente sobre una base mensual (de mes a mes) luego de la expiración de su plazo de servicio bajo la modalidad de Producto de Renovación por Defecto, que es un producto de precio variable cuyo precio será determinado por las condiciones actuales del mercado hasta que éste sea cancelado, ya sea por usted o por Amigo Energy.

## **Opción para Combinar y Ampliar**

El Cliente puede solicitar que Amigo Energy diseñe un nuevo contrato bajo la modalidad de "combinar y ampliar", el cual le permitirá al Cliente beneficiarse de las tarifas más bajas del mercado a cambio de extender la duración de su contrato con Amigo Energy. Luego de dicha solicitud, Amigo Energy, a su discreción, diseñará y ofrecerá dicho contrato al Cliente, quien a su vez puede elegir aceptar o rechazar dicho contrato. En caso de que el Cliente elija rechazar el contrato que se le ofrece, el Cliente continuará recibiendo los servicios de acuerdo con su contrato vigente que mantiene con Amigo Energy.

## **Derecho de Rescisión**

Si usted se está cambiando a Amigo Energy de un REP diferente, puede rescindir este Contrato sin penalización alguna en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día laborable federal después de recibir este Contrato. Las normas de la PUCT permiten a Amigo Energy presumir que usted recibirá este Contrato tres (3) días laborables federales después de que nosotros se lo enviemos por correo. Para rescindir este Contrato puede llamarnos al teléfono 713-881-8590 o a la línea gratuita 1-888-469-2644, o escribirnos a la siguiente dirección: P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

## **Derecho de Cancelar**

Amigo Energy puede cancelar su Contrato si usted no paga a tiempo la totalidad de sus facturas. También podemos cancelar este Contrato si dejamos de ser un REP en sus áreas, o por cualquier otra razón legal, inclusive en respuesta a las condiciones cambiantes del mercado. Amigo Energy le proporcionará una notificación escrita por lo menos con catorce (14) días de anticipación a la cancelación.

El Cliente puede cancelar este Contrato sin penalización en el caso de que Amigo Energy no pueda continuar suministrando el servicio. El Cliente también puede cancelar este Contrato sin penalización notificando que se ha mudado a un local diferente y proporcionando una prueba de tal mudanza incluyendo, pero sin limitarse a una dirección de envío. Si no se proporciona dicha prueba, Amigo Energy cobrará un Cargo por Extinción Anticipada según se indica en la EFL. Si el Cliente contacta a Amigo Energy directamente para cancelar, el Cargo por Extinción Anticipada no será cobrado.

En caso de cancelación, (i) usted tendrá que ponerse en contacto directamente con otro REP para que le reconecte su servicio de energía eléctrica, y (ii) todas las cantidades adeudadas por usted a Amigo Energy se convertirán inmediatamente en cantidades vencidas y pagaderas.

## **Facturación y Pago**

Luego de cambiar su actual proveedor por Amigo Energy, usted podría recibir una factura por una cantidad inferior al valor del servicio de un mes. Después de la factura inicial, cada mes usted recibirá una nueva factura de Amigo Energy por cada ESI ID por la cual usted está recibiendo servicio de conformidad con este Contrato. En caso de que cambie de proveedores antes del final del ciclo de facturación, recibirá una factura por un mes de servicio parcial correspondiente al servicio del último mes. Adicionalmente, Amigo Energy le facturará a nombre de su TDSP por los servicios que TDSP proporciona. Todas las facturas serán efectivas y pagaderas 16 días después de la fecha que consta en la factura por concepto de servicio para todas las ESI ID.

En caso de que los cargos reales no se encuentren disponibles para Amigo Energy al momento de preparar su factura, Amigo Energy se reserva el derecho de facturarle de buena fe cargos estimados para el mes. Si su factura incluye cargos estimados, estos deberán estar identificados como tales y serán reconciliados contra los cargos reales una vez que Amigo Energy haya recibido tales cargos reales.

## **Opción JustGreen**

Compraremos y retiraremos certificados o atributos de energía renovable equivalentes al 100% de la energía que usted use. Puede solicitar discontinuar la compra de certificados o atributos renovables en cualquier momento, siempre que no esté incumpliendo este Contrato. Podemos suspender o discontinuar JustGreen en cualquier momento (en cuyo caso usted dejará de pagar el cargo correspondiente, pero el resto de este Contrato continuará vigente). Los certificados o atributos de energía renovable que compramos y retiremos en su nombre (a) se relacionan con la energía renovable producida en el año en el que paga las unidades y (b) son de nuestra titularidad.

## **Cargos y Tarifas Adicionales**

Amigo Energy cobrará una sola vez la penalización de 5% para gastos de cada mes de mora que estén pendientes de pago después de la fecha de vencimiento de la factura, salvo que reúna las condiciones para el programa de reducción de tarifa para personas con bajos ingresos. Además, Amigo Energy cobrará 1) un recargo de \$25 por cualquier cheque devuelto, transferencia electrónica de fondos o transacción de tarjeta de crédito no procesados debido a la falta de fondos o la disponibilidad de crédito, 2) un cargo de desconexión de \$22 por la emisión de un aviso de desconexión del servicio eléctrico (esta tasa será aplicada con independencia de si su servicio eléctrico es realmente desconectado), 3) un cargo de reconexión de \$20 en el caso de que Amigo Energy procese una operación de reconexión respecto de su cuenta; tales cargos se adicionan a cualquier cargo de desconexión/reconexión aplicadas por su TDSP, y 4) para cargos específicos a un plan, consulte la EFL del plan.



Nuestra aceptación de cualquier pago parcial por su parte no lo liberará de su obligación de pagar la cantidad total adeudada. Usted será responsable de los gastos no recurrentes evaluados por el TDSP y/o Amigo Energy, relacionados con solicitudes urgentes para mudarse o cambiarse, cambios auto seleccionados, cargos por desconexión y reconexión, errores en facturas anteriores, manipulación del contador o errores en la lectura del contador, u otros errores u omisiones.

### **Programas de Pagos y Descuentos**

Bajo ciertas circunstancias para las cuales el Cliente debe calificar, usted podrá tener derecho a establecer un acuerdo de pago o un plan de pago diferido con Amigo Energy. Un plan de pagos le permite pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la próxima factura. Un plan de pago diferido es un acuerdo entre Amigo Energy y un Cliente que permite al Cliente pagar una factura pendiente en cuotas que se extiendan más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Amigo Energy confirmará por escrito todos los planes de pago diferido.

Amigo Energy ofrece un Plan de Pagos Promedio para brindarle la conveniencia de que su factura mensual sea una cantidad predecible. Para calificar para el Plan de Pagos Promedio, el cliente no puede tener saldos vencidos. Los Clientes con saldos vencidos deberán comunicarse con Amigo Energy para determinar si califican para el Plan de Pagos Promedio. El cargo por energía promedio es calculado utilizando hasta sus últimos doce (12) meses de consumo medido en kilovatios hora (kWh) multiplicado por su tarifa actual por kWh, dividido por doce (12) meses. Este monto es agregado a los cargos estimados del TDSP, su cargo base mensual y cualquier cargo aplicable regulatorio, impuestos o tasaciones. Adicionalmente, usted continúa siendo responsable por los cargos no recurrentes del TDSP. Al menos una vez al año, Amigo Energy revisará su cuenta y calculará un nuevo monto promedio de manera igual; cualquier pago de más le será acreditado a su cuenta o reembolsado, y cualquier monto debido será cobrado en plazos iguales durante el siguiente periodo de reconciliación.

Usted puede discontinuar su participación en el Plan de Pagos Promedio pagando su saldo completo y avisando por escrito a Amigo Energy su deseo de discontinuar el Plan de Pagos Promedio. El Plan de Pagos Promedio no afecta su obligación de pagar todo consumo actual y otros cargos, impuestos y tasaciones asociadas. Si no paga su factura mensual antes de o en la fecha correspondiente de vencimiento puede resultar en que Amigo Energy proceda con actividades normales de cobranza incluyendo aplicación de cargos morosos, desconexión por falta de pago etc. Si necesita ayuda para pagar su factura, puede calificar para programas adicionales que brindan asistencia en el suministro de energía a personas de bajos ingresos dentro de su comunidad.

Amigo Energy ofrece a cada Cliente la oportunidad de contribuir voluntariamente a un programa de asistencia de pago de facturas para Clientes residenciales calificados. Puede encontrar más información sobre el programa de asistencia de pago de la cuenta de Amigo Energy en su factura.

Se puede obtener información adicional relacionada con cualquiera de los programas antes mencionados poniéndose en contacto con un representante de Amigo Energy que ofrece servicio al cliente, llamando al número 713-881-8590 ó a la línea gratuita 1-888-469-2644.

### **Incumplimiento y Desconexión del Servicio por Falta de Pago**

Si no remite el pago tal como se especifica anteriormente en la sección Facturación y Pago, Amigo Energy puede ordenar al TDSP que desconecte el servicio eléctrico del(los) local(es) servidos de acuerdo con este Contrato. Usted será responsable ante Amigo Energy por todas las cantidades facturadas y por todos los cargos relacionados con la desconexión del servicio por falta de pago y con la reconexión. Nos reservamos el derecho de buscar todas las soluciones legales que tengamos disponibles para cobrar todas las cantidades legalmente adeudadas. En caso de que usted no pague su factura de acuerdo con este Contrato, usted acuerda por el presente pagar los costos y gastos de cobro que se consideren razonables (incluyendo honorarios de abogados y honorarios a terceros por concepto de cobro) incurridos por nosotros como resultado de nuestro intento de cobrar cualquier cantidad que usted adeude.

En caso de que usted tenga más de un contrato con Amigo Energy para servicio en ESI ID que no estén recibiendo servicio bajo los términos de este Contrato, cualquier incumplimiento en el pago bajo los términos de otro contrato con Amigo Energy constituirá incumplimiento bajo este Contrato y le otorgará a Amigo Energy el derecho de extinguir este Contrato y buscar otro recurso disponible para Amigo Energy ya sea de conformidad con la ley o bajo derecho de equidad.

### **Elegibilidad para obtener Crédito y Depósitos**

Al solicitar el servicio, usted conviene que Amigo Energy puede verificar su crédito personal. El no demostrar un crédito satisfactorio le permitirá a Amigo Energy solicitar un depósito antes de recibir el servicio. No se exigirá que pague un depósito inicial, si usted tiene por lo menos 65 años de edad y actualmente no tiene un saldo en mora con su actual REP, o si usted ha sido víctima de violencia familiar y puede proporcionar una carta de certificación de conformidad con la

Norma Sustantiva de la PUCT §25.478(a)(3)(D) <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>. Los clientes que proporcionen información suficiente para demostrar que ellos califican para el programa de reducción de tarifa para personas con bajos ingresos, pueden pagar un depósito establecido que exceda la suma de \$50.00 en dos cuotas iguales.

Adicionalmente, se le puede exigir que pague un depósito una vez que el servicio ha sido iniciado, si usted se ha retrasado en el pago por dos ocasiones o se le ha desconectado el servicio durante los doce (12) meses anteriores. La cantidad total de todos los depósitos requeridos no excederá una cantidad equivalente a lo que sea mayor entre un quinto de la facturación anual estimada por servicio eléctrico o la suma de las facturaciones estimadas por servicio eléctrico por los próximos dos (2) meses. La facturación estimada para depósitos iniciales se basa en un estimado razonable del consumo promedio para la clase de cliente que corresponda. El depósito devengará interés que será pagado, de acuerdo a las directrices de la PUCT, a la tasa especificada por la PUCT. Ante la extinción del contrato o una vez efectuados doce (12) pagos consecutivos a su debido tiempo, el depósito, menos cualquier dinero adeudado, será devuelto al Cliente.

### **Características Especiales del Programa EZ Access de Amigo Energy**

Amigo Energy ofrece un Programa EZ Access para clientes quienes su perfil crediticio garantiza un depósito, pero que no puedan pagar el monto total de un depósito por adelantado. Este acceso a servicio eléctrico se logra al permitirles a los clientes pagar una parte del depósito requerido en un período de tiempo. El no pagar a tiempo y por completo las facturas que satisfacen ambas de sus obligaciones, de consumo eléctrico y pago de depósito, es considerado una falta de cumplimiento de los términos bajo el cual este servicio del Programa EZ Access ha sido extendido. La oferta de Amigo Energy de permitir que una porción del depósito requerido sea pagada a través del tiempo, no debe de ser interpretada como que Amigo Energy aplica estándares laxos respecto del vencimiento del pago de facturas, políticas de extinción del contrato o desconexión del servicio. Este programa utiliza información histórica para pronosticar los montos de uso que son reconciliados en la siguiente factura.

### **Cambios en Leyes o Reglamentos**

En caso de cambio en la ley (según definición a continuación), Amigo Energy se reserva el derecho de modificar estos términos de servicio. Amigo Energy le dará un preaviso por escrito de catorce (14) días naturales respecto de cualquier modificación, ya sea por medio de su factura o por otro envío diferente. Las modificaciones entrarán en vigencia en la fecha indicada en el aviso a no ser que usted cancele su Contrato por escrito. Usted puede cancelar su Contrato sin penalización antes de la fecha de vigencia indicada en el aviso. El aviso no es necesario en caso que la modificación le beneficie. Cambio en la ley significa cualquier cambio de ley federal, estatal o local, o cualquier acción legislativa o regulatoria que impone cargos o costos nuevos o modificados a Amigo Energy que están fuera del control de Amigo Energy.

### **Procedimientos en caso de Desacuerdos**

En caso de que usted tenga alguna pregunta, inquietud, queja o desacuerdo relacionado con el servicio que Amigo Energy le suministra o con este Contrato, por favor llame al Servicio al Cliente al siguiente número de teléfono: 713-881-8590 o a la línea gratuita 1-888-469-2644. Consulte "Sus Derechos como Cliente" para obtener información adicional sobre desacuerdos con clientes. Cualquier comunicación con respecto a deudas disputadas, inclusive un instrumento ofrecido como pago total de una deuda, deberá ser enviada a la atención del "Legal Department" de Fulcrum Retail Energy LLC, que opera bajo el nombre comercial de Amigo Energy, a P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607. Cualquier desacuerdo con respecto a una factura se considera que no es de aplicación a menos que Amigo Energy sea notificado por escrito dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura.

### **Discriminación**

Amigo Energy no puede negar el servicio a un cliente o exigir un prepago o depósito por el servicio basándose en la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, origen legítimo de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, condición familiar, ubicación del cliente en un área geográfica económicamente deprimida, o clasificación por concepto de ingresos bajos o servicios de uso eficiente de energía. Además, Amigo Energy no puede usar una calificación de crédito, historial de crédito, o información sobre pagos de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio residencial de energía eléctrica de un producto con un plazo de 12 meses o menos.

### **Garantías del Cliente**

El Cliente garantiza y declara: (i) que el Cliente es propietario o arrendatario registrado de todas las ubicaciones ESI ID que serán servidas de acuerdo con el presente, y que el Cliente se encuentra autorizado para celebrar este Contrato a fin de obtener servicio para dichas ESI ID; (ii) que toda información proporcionada, así como las declaraciones realizadas con respecto al servicio eléctrico para sus ESI ID son verdaderas y correctas de acuerdo con el leal saber y entender del Cliente; y (iii) que el Cliente consumirá y no revenderá la energía adquirida de acuerdo con el presente, con excepción de la energía consumida por los inquilinos o arrendatarios del Cliente.

### **GARANTÍA**

**EL CLIENTE RECONOCE Y CONVIENE QUE AMIGO ENERGY NO PRODUCE, TRANSMITE NI DISTRIBUYE ENERGÍA Y, COMO RESULTADO DE ESTO, AMIGO ENERGY NO PUEDE GARANTIZAR Y NO GARANTIZA DE MANERA ALGUNA, LA ELECTRICIDAD QUE SE SUMINISTRA. NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA, YA SEAN ESTAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO SIN CARÁCTER RESTRICTIVO, GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O CAPACIDAD PARA UN PROPÓSITO O USO PARTICULAR, SE APLICARÁN A AMIGO ENERGY CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DE ACUERDO CON ESTE CONTRATO, Y POR MEDIO DEL PRESENTE AMIGO**

**ENERGY EXPRESAMENTE DESCONOCE Y REPUDIA TODAS DICHAS GARANTÍAS, Y ASIMISMO POR MEDIO DEL PRESENTE EL CLIENTE RENUNCIA A TODAS DICHAS GARANTÍAS. AMIGO ENERGY NO HACE DECLARACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A LA SUFICIENCIA, CALIDAD O CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE SUMINISTRAN DE CONFORMIDAD CON ESTE DOCUMENTO.**

### **LIMITACIÓN DE RECURSOS, RESPONSABILIDADES Y DAÑOS**

**EL RECURSO EN CUALQUIER DEMANDA O JUICIO INTERPUESTO POR USTED CONTRA AMIGO ENERGY ESTARÁ LIMITADO A DAÑOS REALES. AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODO DERECHO RELACIONADO CON CUALQUIER OTRO RECURSO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NI AMIGO ENERGY NI USTED SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS RESULTANTES, IMPREVISTOS O PUNITIVOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN TOMAR EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO.**

### **Evento de Fuerza Mayor**

En caso de que ocurra un evento que imposibilite a Amigo Energy cumplir con este Contrato (un "Evento de Fuerza Mayor"), incluyendo pero sin carácter restrictivo, (i) el incumplimiento por cualquier proveedor mayorista y/o TDSP de cualquier contrato con Amigo Energy, (ii) fuerza mayor o evento similar que sea declarado por nuestro(s) proveedor(es) mayorista(s) y/o por el/los TDSP(s), (iii) caso fortuito, (iv) ocurrencia de cambios climáticos extraordinarios, (v) incendio o explosión, (vi) cualquier acción, prohibición o regulación gubernamental, o (vii) guerra, conmoción civil u otra emergencia nacional, nos dispensará de cumplir con los términos de este Contrato por el tiempo de duración de dicho evento. Amigo Energy notificará inmediatamente al Cliente sobre el Evento de Fuerza Mayor, sobre cualquier contingencia resultante y sobre el efecto anticipado del mismo sobre el suministro del servicio. Una vez que el Evento de Fuerza Mayor o cualquier contingencia haya sido eliminado o haya cesado, las obligaciones de Amigo Energy de suministrar el servicio al Cliente, según se indican en el presente, serán restablecidas. Amigo Energy se reserva el derecho de terminar este Contrato en caso de que el evento o la necesidad de una contingencia no pudiese ser eliminada dentro de cuarenta y cinco (45) días después de la ocurrencia.

### **Cesión**

Usted no puede ceder o transferir este Contrato, en su totalidad o parcialmente, o cualesquiera de sus derechos u obligaciones bajo los términos del presente sin el consentimiento previo por escrito de Amigo Energy. Amigo Energy podrá ceder el presente Contrato, en todo o en parte, sin su consentimiento.

### **Miscelánea**

Este Contrato se regirá, se interpretará, impondrá y cumplirá de acuerdo con las leyes del Estado de Texas y sustituirá a cualesquiera promesas, acuerdos y convenios anteriores. Las disposiciones del Código Comercial Uniforme ("UCC", sigla en inglés) se aplicarán a este Contrato y la energía eléctrica será un "bien" para efectos del UCC <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/BC/htm/BC.2.htm>. En caso de que cualquier disposición de este Contrato sea considerada inválida, ilegal o de otra manera inejecutable, el Cliente y Amigo Energy acuerdan que la misma será modificada hasta el punto mínimo necesario para que sea válida, legal y ejecutable. Si dicha disposición no puede ser modificada de tal manera que se la haga válida, legal y ejecutable, dicha disposición será excluida del Contrato, y todas las otras disposiciones del mismo permanecerán en plena vigencia y efecto. En caso de que existiera un conflicto entre el documento "Sus Derechos como Cliente" y estos Términos del Servicio, estos Términos del Servicio prevalecerán.

### **Participación en Respuesta a la Demanda**

Amigo Energy notificará al Cliente de cualquier Evento en Respuesta a la Demanda. El cliente puede participar en el Evento en Respuesta a la Demanda u optar por no participar, que puede afectar el servicio eléctrico del Cliente. El Cliente puede optar en forma permanente por no participar en Eventos en Respuesta a la Demanda llamando al departamento de servicio al cliente de Amigo Energy. Si el Cliente participa en Eventos en Respuesta a la Demanda, tendrá derecho a recibir un beneficio que refleje parte de los ahorros que se derivan directamente de la participación del Cliente en este evento. Amigo Energy, a su entera discreción, determinará el monto del ahorro, si existiera, y el beneficio que el cliente tiene derecho a recibir asociado a Eventos en Respuesta a la Demanda. Amigo Energy puede, si fuera aplicable y a su sola discreción, distribuir al Cliente cualquier beneficio relacionado con un Evento en Respuesta a la Demanda.

Amigo Energy distribuirá cualquier beneficio acumulado y no distribuido al Cliente ante la extinción de este Contrato. Amigo Energy puede distribuir los beneficios en cualquier forma, incluyendo la emisión de un cheque por dicho beneficio o mediante la aplicación del beneficio a cualquier saldo pendiente del cliente a Amigo Energy.

Los párrafos siguientes se aplican únicamente a Clientes en un contrato que incluye un termostato gratis: Termostato Los Clientes que seleccionan un producto de electricidad que incluye un termostato, recibirán un termostato gratis (denominado "Equipo" en estos Términos de Servicio) de Amigo Energy, que Amigo Energy o su representante autorizado instalará.

Después de que Amigo Energy instale el Equipo, este pasa a ser propiedad del Cliente, el Equipo ya no pertenece a Amigo Energy y Amigo Energy no reclamará ningún derecho en el Equipo.

## **Acceso a su Propiedad**

El Cliente se compromete a otorgar a Amigo Energy y a sus agentes el derecho, cuando sea necesario o solicitado, para entrar en horas razonables, y habiendo notificado con razonable anterioridad, a la propiedad del Cliente (la "Propiedad") donde se ofrecerán los Servicios y/o los Equipos para tales Servicios, a los fines de su instalación, configuración, mantenimiento, inspección, modernización, sustitución y eliminación. El Cliente garantiza que es el propietario de la Propiedad. El Cliente reconoce que tiene autoridad para firmar este Contrato porque el Cliente es dueño de la Propiedad.

## **Instalación**

El Cliente entiende que un subcontratista de Amigo Energy instalará el Equipo en su Propiedad en una fecha acordada mutuamente por el Cliente y Amigo Energy. La fecha en la que se instale el equipo será la "Fecha de Instalación".

## **Uso**

Amigo Energy no es responsable del funcionamiento o soporte, mantenimiento o reparación de cualquier Equipo después de instalado en la Fecha de Instalación. El Cliente se compromete a utilizar el Equipo como lo especifica su fabricante. Para utilizar el Equipo, el Cliente necesitará el Equipo y, si el termostato seleccionado lo necesita, un Gateway/Router que cumpla con las especificaciones de su fabricante. Amigo Energy no es responsable del funcionamiento o soporte, mantenimiento o reparación de cualquier equipo, software o servicios que el Cliente decida utilizar en relación al Equipo (el "Equipo del Cliente").

## **Remoción**

El Cliente puede remover el Equipo en cualquier momento después de la instalación. El Cliente puede retirar el Equipo corriendo con los gastos o solicitar a Amigo Energy que retire el equipo de su casa a un costo de \$125/hora por su remoción.

## **Mudanza**

El Cliente avisará a Amigo Energy por escrito con 45 días de antelación si tiene previsto mudarse de la Propiedad (cada uno, una "mudanza") y si desea recibir ayuda de parte de Amigo Energy para mover el Equipo. Cuando el Cliente se mude, tendrá 2 opciones de asistencia: (1) Amigo Energy moverá el Equipo a la nueva ubicación del Cliente sin costo alguno, siempre y cuando (a) el Cliente siga siendo Cliente de Amigo Energy para el servicio de electricidad (b) y el Cliente es dueño de la nueva Propiedad o (2) el Cliente puede retirar el equipo conforme a lo dispuesto en la sección anterior: Remoción. El Cliente también puede extinguir este Contrato conforme a lo dispuesto en el apartado anterior Derecho a Cancelar.

## **Garantía Limitada, Responsabilidad e Indemnización**

**EL EQUIPO SE ENTREGA "TAL CUAL", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLICADA. TODAS LAS DECLARACIONES Y GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO SIN CARÁCTER RESTRICTIVO, LAS GARANTÍAS DE DESEMPEÑO, DE NO VIOLACIÓN, DE APTITUD PARA PROPÓSITOS PARTICULARES O DE COMERCIABILIDAD, SE DESCONOCEN Y SON EXCLUIDAS SALVO QUE ELLO FUERA PROHIBIDO O RESTRINGIDO POR LEY. EL EQUIPO DEL CLIENTE SE PUEDE DAÑAR O SUFRIR INTERRUPCIONES DE SERVICIO COMO RESULTADO DE SU INSTALACIÓN, AUTOINSTALACIÓN, USO, INSPECCIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y/O REMOCIÓN. USTED ENTIENDE QUE ES POSIBLE QUE USTED, NOSOTROS O NUESTROS AGENTES NECESITEN ABRIR, ACCEDER O USAR SU COMPUTADORA U OTROS DISPOSITIVOS UTILIZADOS POR USTED, EN RELACIÓN CON LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO. AMIGO ENERGY NO SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER PÉRDIDA, DAÑO O LESIÓN DE CUALQUIER TIPO DERIVADOS DE, O EN RELACIÓN CON, ESTE CONTRATO, O CAUSADOS O DERIVADOS DEL USO Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO, NI POR DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES O EMERGENTES, AUNQUE SEAN RAZONABLEMENTE PREVISIBLES.**

**USTED ACEPTA INDEMNIZAR, DEFENDER Y MANTENER INDEMNE A AMIGO ENERGY Y SUS AFILIADAS, DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS, PROVEEDORES Y AGENTES CONTRA TODAS LAS DEMANDAS Y GASTOS (INCLUYENDO HONORARIOS RAZONABLES DE ABOGADOS) DERIVADOS DEL USO DEL EQUIPO Y/O DEL EQUIPO DEL CLIENTE, O DEL INCUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO POR USTED O CUALQUIER OTRO USUARIO.**

## **Integridad del Contrato**

La intención de las partes es que el Contrato contenga todos los términos, condiciones y protecciones que estén de alguna manera relacionadas con, o que surjan de, la venta y compra de electricidad, y que sustituya a todos los contratos celebrados previamente entre las Partes del presente, ya sean éstos escritos u orales, con respecto al suministro del servicio eléctrico para cualquiera de las ESI ID del Cliente. Ambas Partes han acordado que la redacción del Contrato y cualquier ambigüedad en el mismo no serán interpretadas en detrimento de cualquier Parte simplemente por el hecho de que dicha parte sea la autora del Contrato. El Contrato no puede ser modificado o corregido, a menos que la modificación o corrección sea hecha por escrito y debidamente suscrita tanto por Amigo Energy como por el Cliente.

## **Información sobre Contacto**

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificado No. 10081, es un proveedor minorista de electricidad con licencia. Cualesquier pregunta o consulta relacionada con este Contrato puede ser dirigida al representante de servicio al cliente de Amigo

Energy, escribiendo al correo electrónico customersupport@amigoenergy.com, llamando al número de teléfono 713-881-8590 o al teléfono 1-888-469-2644. Nosotros estamos disponibles desde las lunes-viernes 8:00 AM-7:00 PM CST sábado 9:00 AM-6:00 PM CST. Nuestra dirección de Internet es [www.amigoenergy.com](http://www.amigoenergy.com). Nuestro número de fax es 1-888-548-7690. Nuestra dirección de correo es: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

**En caso de una emergencia o para reportar una interrupción de servicio, por favor póngase en contacto directamente con su empresa de servicio público de electricidad (Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución – TDSP). CenterPoint: 1-800-3327143; Oncor: 1-888-313-4747; Texas New Mexico Power: 1-888-866-7456; AEP Central: 1-866-223-8508; AEP North: 1-866223-8508**

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document sets out "Your Rights as a Customer" for the purchase of electricity between Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, REP Certificate No. 10081, ("Amigo Energy", "we" and "us") and you, the customer ("you", "your" and "Customer").

## Unauthorized Charges- "Cramming"

You have the right to only be charged for services that you have authorized and the right to dispute any unauthorized charge or charges. Before Amigo Energy places a charge on your bill for a particular product or service, we will inform you about that product or service including all associated charges, and obtain your authorization to place those charges on your bill. If you believe that your bill includes a charge or charges for a product or service that you have not authorized, please contact Amigo Energy at the telephone number or address shown below.

## Special Needs for Electric Service

You may qualify as a (i) Chronic Condition Residential Customer if you or another permanent resident of your home has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition, or (ii) Critical Care Residential Customer if you or another permanent resident of your home has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. If the serious medical condition is diagnosed by a physician as being a life-long condition, then the Chronic Condition Residential Customer designation is effective for the shorter of one year or until such time as the person with the medical condition no longer resides in the home; otherwise the Chronic Condition Residential Customer designation is effective for 90 days. The Critical Care Residential Customer designation is effective for two years. Upon your request, we will provide you with the PUCT-approved application form for Critical Care Residential Customer and Chronic Condition Residential Customer designation, which your physician must complete and return to your TDU.

## Meter Reading & Testing

If you feel that your meter is not operating properly, please either notify Amigo Energy and we will contact the TDSP on your behalf, or contact your TDSP directly to request a meter test. You have the right to have your electricity meter tested once every four years at no cost to you. If you request your meter to be tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, you may be charged a fee for the additional meter test(s) pursuant to the tariffs of your TDSP. The meter test shall be made during the TDSP's normal working hours. If you want to be present to observe the test, then it will be scheduled to accommodate you within the TDSP's normal working hours. After any requested meter test is completed, the TDSP will promptly advise you of the date that the test was conducted, who performed the test, the test results and (if applicable) the date when the meter was removed. If you prefer to read your own meter, please contact the TDSP in your area for instruction on how to read your meter.

## Service Protections

Amigo Energy will not disconnect your electric service or terminate our Agreement with you for: (i) delinquency of payment by a previous occupant; (ii) failure to pay charges not related to electric service; (iii) failure to pay for a different class of electric service; (iv) failure to pay an under billing, other than for theft of service, that is more than six (6) months old; (v) failure to pay for a disputed charge until a determination as to the accuracy is made; (vi) failure to pay an under billing due to faulty metering, unless there has been meter tampering; or (vii) failure to pay estimated bills as requested when actual meter read data is not available. Furthermore, Amigo Energy will not disconnect your service or terminate our Agreement with you during an extreme weather emergency, or on a holiday or weekend. If you are receiving energy assistance, Amigo Energy will not disconnect service or terminate its Agreement with you for nonpayment if it receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service. Additionally, if disconnection of electric service would cause some person residing at your residence to become seriously ill please contact Amigo Energy for assistance. Please refer to your Terms of Service for full details.

## Customer Complaints & Disputes

You have the right to contact our service representatives to ask questions about your electric service or charges on your bill, terminate your service and conduct any other business relating to the services that we provide to you. You may submit a complaint in person, by letter, facsimile, e-mail or telephone to Amigo Energy. Amigo Energy will promptly investigate and advise you of the results within twenty-one (21) days.

You have the right to file an informal or formal complaint with the PUCT (and Amigo Energy cannot and will not limit that right). While a complaint with the PUCT is pending, Amigo Energy will not initiate collection activities with respect to the disputed portion of the bill. You will be obligated to pay any undisputed portion of the bill and Amigo Energy may pursue disconnection of service for nonpayment of the undisputed portion after appropriate notice. If you wish to contact the PUCT, you will find the PUCT's contact information at the end of this document.

## Language

You have the right to designate receipt of the following documents and information in either English or Spanish: "Your Rights as a Customer" disclosure; Terms of Service documents; Electricity Facts Label; bill notices and termination notices; information on the availability of new electric services; discount programs; promotions; access to customer service, including the restoration of electric service and response to billing inquiries.

## Unauthorized Switch of Service- "Slamming"

You have the right to choose your retail electric provider. A change in your retail electric provider can only be made with your permission. If you believe that Amigo Energy or some other entity has switched your electric service to another provider without your permission, please contact Amigo Energy to rectify this problem. Amigo Energy does not support the practice of slamming and has processes in place to deter this practice.

## Disconnection & Termination of Service

You do not have the right to receive electric service without payment. Amigo Energy has the right to disconnect your service and terminate our Agreement with you if you fail to pay for the service provided to you. Before Amigo Energy can disconnect your service and/or terminate our Agreement with you, you have the right to be provided with a disconnection and/or termination notice that will inform you of the reasons for the disconnection and/or termination and the preventative steps available to you that must be taken in order to avoid disconnection.

If your service has been disconnected for nonpayment or another reason, please contact Amigo Energy immediately. Amigo Energy shall upon satisfactory correction of the reasons for disconnection including payment of the appropriate disconnection and reconnection fees, notify the TDSP to reconnect your service.

## Payment & Discount Programs

If you contact Amigo Energy and indicate an inability to pay a bill, we shall inform you of all applicable payment options, and payment assistance programs such as a payment arrangement, deferred payment plan, average/balance billing or low income energy assistance programs. Additionally, you may be qualified for financial and energy assistance programs. Please refer to your Terms of Service for full details.

Rate discounts through the LITE-UP Texas Discount Program were reinstated by the Texas Legislature to provide discounts to qualified applicants during the summer months. To apply for eligibility directly with LIDA, please call 1-800-241-7011. Amigo Energy offers the benefits of this program as required by applicable rule.

## Do Not Call List

Customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored electric no-call list. A customer that registers for inclusion on the electric no-call list can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of REPs within sixty (60) days. The customer must pay a fee not to exceed \$5.00 to register at the time of registration by credit card, check or money order, as appropriate. Registration may be accomplished via the United States Postal Service at Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; Internet at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), or telephonically at 1-866-896-6225. Registration of a telephone number on the electric no-call list expires after five (5) years. A registered customer may continue to receive calls from telemarketers other than REPs, and the customer may instead or may also register for the Texas no-call list that is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services in general, including electric service.

## Report an Outage & Emergency Repairs

In case of an emergency or to report an outage, please contact your TDSP directly. See contact information below.

## Customer Information & Privacy Rights

Amigo Energy will not release your proprietary customer information except as authorized under law. Amigo Energy will not provide or sell this information to any other entities without first obtaining your consent. In special circumstances the PUCT has authorized release of proprietary customer information to law enforcement agencies, energy assistance agencies, collection and credit reporting agencies, your TDSP, the registration agent, the Office of the Public Utility Counsel, the PUCT and agents, vendors, partners or affiliates of Amigo Energy engaged to perform services or functions on behalf of Amigo Energy.

## Contact Information

### For Billing or Service Inquiries:

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificate No.10081, is a licensed retail electric provider. Any questions or inquiries regarding this Agreement may be directed to a Amigo Energy customer service representative at [commercial@amigoenergy.com](mailto:commercial@amigoenergy.com), 713-881-8590 (or (888)-4-MY-AMIGO ). We are available Monday-Friday 8:00 AM-7:00 PM CST Saturday 10:00 AM- 2:00 PM CST. Our internet address is [www.AmigoEnergy.com](http://www.AmigoEnergy.com). Our fax number is 832-201-0541. Our mailing address is: P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

### For Outages or Emergencies:

**CenterPoint:** 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456; **AEP Central:** 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

**Public Utility Commission of Texas:**

Customer Protection Division

P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

(512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 and Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989

E-mail address: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) - Internet website address: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)



## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento establece "Sus Derechos como Cliente" para la compra de energía eléctrica entre Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, No. de Certificado de Proveedor Minorista de Energía Eléctrica ("REP", sigla en inglés) 10081, ("Amigo Energy", "nosotros" y "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente").

### **Cargos No Autorizados - Cargos en exceso (Cramming)**

Usted tiene derecho a que únicamente se le cobre por los servicios que ha autorizado, así como el derecho a cuestionar cualquier cargo o cargos no autorizados. Antes de que Amigo Energy incluya un cargo en su factura por un producto o servicio específico, nosotros le informaremos acerca de ese producto o servicio, incluyendo todos los cargos asociados, y obtendremos su autorización para incluir esos cargos en su factura. Si usted considera que su factura incluye un cargo o cargos por un producto o servicio que usted no ha autorizado, por favor póngase en contacto con Amigo Energy al número de teléfono o a la dirección que se indican más adelante.

### **Necesidades Especiales para el Servicio de Energía Eléctrica**

Usted puede calificar como (i) Cliente Residencial con Condición Crónica si usted, u otro residente permanente de su hogar ha sido diagnosticado por un medico con una condición médica que requiere un aparato que utiliza electricidad o necesita calefacción o aire acondicionado para prevenir que le afecte una función vital debido al deterioro o empeoramiento de la condición médica de la persona o (ii) Cliente Residencial de Cuidado Crítico si usted u otro residente permanente de su hogar ha sido diagnosticado por un doctor que depende de un aparato medico eléctrico para sostener su vida. Si la condición médica es diagnosticada como una condición permanente, la designación como Cliente Residencial con Condición Crónica será efectiva durante un año o hasta que la persona con la condición médica ya no resida en el hogar, cual plazo sea menor. De otra manera, la designación Cliente Residencial con Condición Crónica será vigente durante 90 días. La designación Cliente Residencial de Cuidado Crítico será vigente durante dos años. A solicitud suya, nosotros le proveeremos la aplicación aprobada por la CSPT para la designación Cliente Residencial de Cuidado Crítico y Cliente Residencial con Condición Crónica la cual deberá ser completada por su medio y devuelta a la compañía de distribución.

### **Lectura y Prueba del Medidor**

Si usted cree que su medidor no está funcionando adecuadamente, por favor notifique a Amigo Energy y nosotros nos pondremos en contacto con el Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", sigla en inglés) en su nombre, o póngase directamente en contacto con su TDSP para solicitar una prueba del medidor. Usted tiene derecho a que se compruebe el buen funcionamiento de su medidor de energía eléctrica de manera gratuita una vez cada cuatro años. Si usted solicita que se compruebe el buen funcionamiento de su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor está funcionando adecuadamente, se le puede cobrar un recargo por la ejecución de la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor, de conformidad con las tarifas de su TDSP. La prueba del medidor deberá realizarse durante las horas normales de trabajo del TDSP. Si usted desea estar presente para observar la prueba, entonces esta prueba será programada de tal manera que usted pueda asistir dentro de las horas normales de trabajo del TDSP. Luego de completar cualquier prueba del medidor que se hubiese solicitado, el TDSP le informará inmediatamente la fecha en la que se realizó la prueba, quién la llevó a cabo, los resultados de la misma, y (de ser aplicable) la fecha en que el medidor fue retirado. Si usted prefiere leer su propio medidor, por favor póngase en contacto con el TDSP en su área para recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor.

### **Protecciones del Servicio**

Amigo Energy no desconectará su servicio eléctrico ni terminará nuestro Contrato con usted a causa de: (i) mora en el pago por parte de un inquilino anterior; (ii) incumplimiento en el pago de cargos no relacionados con el servicio de energía eléctrica; (iii) incumplimiento en el pago por cualquier tipo de servicio de energía eléctrica diferente; (iv) incumplimiento en el pago de una sub-facturación, que no sea por robo del servicio, que se encuentre vencido por más de seis (6) meses; (v) incumplimiento en el pago de un cargo cuestionado hasta que se realice una determinación exacta; (vi) incumplimiento en el pago de una sub-facturación debido a una medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido manipulado; o (vii) incumplimiento en el pago de facturas estimadas, tal como se haya solicitado, cuando la lectura real de datos del medidor no se encuentre disponibles. Además, Amigo Energy no desconectará su servicio ni terminará nuestro Contrato con usted durante una emergencia causada por condiciones climáticas extremas, o durante un feriado o fin de semana. Si usted está recibiendo asistencia para el suministro de energía, Amigo Energy no desconectará el servicio ni terminará su Contrato con usted debido a la falta de pago, siempre que Amigo Energy reciba una garantía, carta de intención, orden de compra, u otra notificación en el sentido de que un proveedor que brinda asistencia para el servicio de energía enviará el pago suficiente para permitir la continuidad del servicio. Adicionalmente, en caso de que la desconexión del servicio de energía eléctrica pudiese ser la causa para que alguna persona que vive en su residencia sufra una enfermedad grave, por favor póngase en contacto con Amigo Energy para solicitar ayuda. Refiérase a sus Términos del Servicio para obtener mayores detalles.

### **Reclamos y Desacuerdos del Cliente**

Usted tiene derecho a contactarse con nuestros representantes del servicio para formular preguntas acerca de su servicio de energía eléctrica o sobre los cargos incluidos en su factura, para dar por terminado su servicio y llevar a cabo cualquier otro negocio relacionado con los servicios que nosotros le suministramos. Usted puede presentar un reclamo a Amigo Energy, ya sea personalmente o por medio de una carta, facsímil, correo electrónico o teléfono. Amigo Energy investigará enseguida dicho reclamo y le comunicará los resultados dentro de veintiún (21) días.

Usted tiene derecho a interponer un reclamo formal o informal ante la PUCT (y Amigo Energy no puede ni podrá limitar ese derecho). Mientras se encuentre pendiente cualquier reclamo ante la PUCT, Amigo Energy no iniciará actividades de cobro con relación a la porción de la factura que ha sido cuestionada. Usted estará obligado/a a pagar cualquier porción no cuestionada de la factura y Amigo Energy podrá proseguir con la desconexión del servicio por falta de pago de la porción no cuestionada, luego de enviar la notificación correspondiente. Si desea ponerse en contacto con la PUCT, al final de este documento encontrará la información de contacto de la PUCT.

### **Idioma**

Usted tiene derecho a especificar si desea recibir los siguientes documentos e información ya sea en inglés o en español: declaración sobre "Sus Derechos como Cliente"; documentos relacionados con los Términos del Servicio; Etiqueta de Datos sobre Electricidad, notificaciones de facturas y notificaciones de terminación, información sobre la disponibilidad de nuevos servicios de energía eléctrica, programas de descuento, promociones; acceso al servicio al cliente, incluyendo el restablecimiento del servicio de energía eléctrica y respuestas a inquietudes acerca de la facturación.

### **Cambio No Autorizado del Servicio - "Slamming" (acción forzada o impuesta)**

Usted tiene derecho a elegir su proveedor minorista de energía eléctrica. Cualquier cambio con respecto a su proveedor minorista de energía eléctrica podrá efectuarse únicamente con su permiso. Si usted cree que Amigo Energy o cualquier otra entidad ha cambiado su servicio de energía eléctrica hacia otro proveedor sin su permiso, por favor póngase en contacto con Amigo Energy para rectificar este problema. Amigo Energy no apoya la práctica del slamming (o acción forzada o impuesta) y cuenta con procedimientos adecuados para impedir esta práctica.

### **Desconexión y Terminación del Servicio**

Usted no tiene derecho a recibir servicio de energía eléctrica sin efectuar pago alguno. Amigo Energy tiene derecho de desconectar su servicio y terminar nuestro Contrato con usted si usted no cumple con el pago del servicio que se le proporciona. Antes de que Amigo Energy pueda desconectar su servicio y/o terminar nuestro Contrato con usted, usted tiene derecho a que se le proporcione una notificación de desconexión y/o terminación, mediante la cual se le informará las razones para la desconexión y/o terminación y las medidas preventivas que están disponibles y que deberían tomarse a fin de evitar la desconexión.

En caso de que su servicio haya sido desconectado por falta de pago o por cualquier otra razón, por favor póngase en contacto con Amigo Energy inmediatamente. Luego de la corrección satisfactoria de las razones que causaron la desconexión, lo cual incluye el pago de los recargos correspondientes a la desconexión y reconexión, Amigo Energy notificará al TDSP para que su servicio sea reconectado.

### **Programas de Pagos y Descuentos**

Si usted se pone en contacto con Amigo Energy para indicar su incapacidad para pagar una factura, nosotros le informaremos acerca de todas las opciones de pago aplicables y de los programas de asistencia para efectuar pagos, tales como un acuerdo de pago, plan de pago diferido, facturación del promedio/saldo o programas de asistencia para brindar energía eléctrica a personas de bajos ingresos. Adicionalmente, usted puede calificar para beneficiarse de los programas de ayuda financiera y asistencia en el servicio de energía eléctrica. Por favor refiérase a sus Términos del Servicio para obtener mayores detalles.

Los descuentos de las tasas a través del Programa de Descuento LITE-UP de Texas fueron reincorporados por la Legislación de Texas, a fin de proporcionar descuentos durante los meses de verano a solicitantes calificados. Con el fin de aplicar directamente con LIDA para ser considerado elegible, por favor llame al número 1-800-241-7011. Amigo Energy ofrece los beneficios de este programa tal como lo requiere la norma aplicable.

### **Lista de Registro para No-Recibir-Llamadas**

Los clientes pueden añadir sus nombres, direcciones y números telefónicos a una lista del servicio de energía eléctrica auspiciada por el Estado para no-recibir-llamadas. Un cliente que se ha registrado para que le incluyan en la lista del servicio de energía eléctrica para no-recibir-llamadas puede esperar que dentro de un plazo de sesenta (60) días ya no reciba llamadas de tele marketing a nombre de REPs. El cliente deberá pagar un recargo que no excederá de \$5.00, para registrarse al momento de la inscripción por medio de una tarjeta de crédito, cheque o giro postal, según sea el caso. Dicho registro lo puede realizar a través de la opción de No-Recibir-Llamadas del Servicio Postal de los Estados Unidos en Texas, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; vía Internet a [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), o telefónicamente llamando al número 1-866-896-6225. El registro de un número telefónico en la lista del servicio de energía eléctrica para no-recibir-llamadas expira después de cinco (5) años. Un cliente registrado puede continuar recibiendo llamadas de tele vendedores que no sean REPs; en tal caso el cliente podrá, como una alternativa o adicionalmente, registrarse en la lista de Texas para no-recibir-llamadas, cuyo objetivo es limitar las llamadas de tele marketing relacionadas con productos y servicios para el consumidor en general, incluyendo aquellas del servicio de energía eléctrica.

### **Reporte sobre Interrupción del Servicio y Reparaciones de Emergencia**

En caso de existir alguna emergencia o para reportar alguna interrupción del servicio, por favor póngase en contacto directamente con su TDSP. Más adelante encontrará la información de contacto.

### **Información del Cliente y Derechos de Privacidad**

Amigo Energy no revelará su información patentada de cliente excepto según sea autorizado de acuerdo con la Ley. Amigo Energy no proporcionará o venderá esta información a otras entidades sin haber primero obtenido su consentimiento. En circunstancias especiales la PUCT ha autorizado la revelación de la información patentada del cliente a agencias encargadas de hacer cumplir la ley, agencias de asistencia de energía eléctrica, agencias de cobro e informes de crédito, su TDSP, el agente de registro, la Oficina del Consejo de Servicios Públicos, la PUCT y agentes, vendedores, socios o afiliados de Amigo Energy dedicados a realizar servicios o funciones en nombre de Amigo Energy.

### **Información de Contacto**

#### **Para Preguntas sobre Facturación o Servicio:**

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificado No. 10081, es un proveedor minorista autorizado de energía eléctrica. Cualquier pregunta o inquietud relacionada con este Contrato la puede dirigir a un representante del servicio al cliente de Amigo Energy, escribiendo a [commercial@amigoenergy.com](mailto:commercial@amigoenergy.com), o llamando al teléfono 713-881-8590 (o al (888)-4-MY-AMIGO). Estamos disponibles de Lunes-Viernes 8:00 AM-7:00 PM CST Sábado 10:00 AM- 2:00 PM CST. Nuestra dirección de Internet es [www.AmigoEnergy.com](http://www.AmigoEnergy.com). Nuestro número de fax es 832-201-0541. Nuestra dirección postal es: P.O. Box 3607, Houston, Texas 77253-3607.

#### **Para Interrupciones de Servicio o Emergencias:**

**CenterPoint:** 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456; **AEP Central:** 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

#### **Comisión de Servicios Públicos de Texas:**

Customer Protection Division (División de Protección al Cliente)

P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

(512) 936-7120 o en Texas (llamada gratuita) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 y Relay Texas (llamada gratuita) 1-800-735-2989

Dirección de Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) - Dirección del sitio web en Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)