

<b>24 HOUR SERVICE OUTAGE REPORTING</b>	
Please use these numbers for reporting outages or other emergencies.	
TXU/ONCOR ENERGY	888.313.4747
CENTERPOINT ENERGY	800.332.7143
within Houston	713.207.2222
AEP (WTU AND CP&L)	866.223.8508
TEXAS NEW MEXICO POWER	888.866.7456

<b>CONTACT INFORMATION FOR JUST ENERGY</b>	
INTERNET ADDRESS:	justenergy.com
E-MAIL ADDRESS:	cs@justenergy.com
MAILING ADDRESS:	P.O. Box 460008 Houston, Texas, 77056
TELEPHONE NUMBER:	866.587.8674
within Houston	713.850.6790
FAX NUMBER:	888.548.7690
OFFICE HOURS:	Monday - Friday: 8:00 am to 8:00 pm Saturday: 8:00 am to 6:00 pm

**Your Rights as a Customer**

PLEASE READ: THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION REGARDING YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER. This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). You may view the PUCT's complete set of electric rules at [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

**1. Cancelling Service**

**Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming":** Just Energy must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should ask Just Energy to provide you with a copy of your authorization and verification. Just Energy must submit this to you within 5 business days of your request. You may also file a complaint with the PUCT. Upon receipt of a complaint filed with the PUCT, Just Energy must take all actions within its control to facilitate your prompt return to your original REP and cease any collections activities related to the switch until the complaint has been resolved by the PUCT. If the PUCT determines your electric service was switched without authorization, Just Energy must cancel all unpaid charges. Just Energy must pay all charges associated with returning you to your original REP within 5 business days of your request, and refund to you any amount paid in excess of the charges that would have been imposed by your original REP within 30 days of your request.

**Cancellation of Service:** You may cancel your agreement with Just Energy without any penalty or fee if:

- You request cancellation within 3 federal business days after you have signed the Application for Service and received your Terms of Service;
- You move to another premise and no longer have responsibility for electric service at the premise where service was being provided;
- Market conditions change and the agreement allows Just Energy to terminate the agreement without penalty in response to such changes; or
- You receive a notice from Just Energy of a material change in the context of this Agreement and you notify Just Energy of your request for cancellation within 14 days of the date the notice is sent to you. Notice will not be issued for material changes that benefit you or changes that are mandated by a regulatory agency.

If you request cancellation for a reason other than those listed above, exit fees will apply to term products but not month-to-month products. To cancel your service during the cancellation period, please use the notice of cancellation form or call the Just Energy number above. For details on cancellation after the cancellation window has ended and on exit fees, please call the Just Energy number above.

**2. Billing**

**Unauthorized Charges or "Cramming":** Before new charges appear on your bill, Just Energy must inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed and obtain your consent to purchase the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact Just Energy to dispute the charges and file a complaint with the PUCT. Just Energy will not terminate your service or file an unfavorable credit report against you for nonpayment of disputed charges, unless the dispute is resolved against you. If the charges are unauthorized, Just Energy will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 business days. If charges are not refunded or credited within three billing cycles, interest shall be paid to you on the amount of any unauthorized charge until it is refunded or credited, calculated at an annual rate established by the PUCT. You may request all billing records under Just Energy's control related to any unauthorized charge within 15 days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Just Energy will not re-bill you for any charges determined to be unauthorized.

**Payment Arrangement/Plan:** If you cannot pay your bill, please call Just Energy immediately. Just Energy offers level/average payment plans to customers who are not currently delinquent in payment. Just Energy may offer you a payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. Just Energy may offer you a deferred payment plan, which allows you to pay an outstanding bill in installments that extend beyond the due date of your next bill. Deferred Payment Plans must be offered (unless the customer previously defaulted or is already on a Deferred or Level Payment Plan) during summer months (July – September) and winter months (January – February) or during extreme weather emergencies to the following residential customers: (a) LITE-UP (b) Critical Care/Chronic Condition (c) those expressing an inability to pay as long as they have not been disconnected in the last 12 months, submitted more than 2 insufficient payments during the last 12 months or received service for less than 3 months and lack of sufficient credit/payment history. (d) whose bill includes charges from previous under-billings. A deferred payment plan may include a 5% charge for late payment. If you do not fulfil the terms of the payment arrangement or deferred payment plan, Just Energy may disconnect your service for nonpayment. If you agree to a deferred payment plan or are delinquent when entering into a level payment plan or other payment arrangement, Just Energy will place a switch-hold on your account. A switch-hold prevents you from buying electricity from other companies until the total deferred balance is paid. We may require an initial payment of no more than 50% of the amount past due with the rest payable in equal installments over at least five billing cycles. For details on payment plans, please see your Terms of Service or contact Just Energy.

**Financial and Energy Assistance and Discounts:** Just Energy must offer bill payment assistance to customers who express an inability to pay or need assistance with bill payment. If funding is sufficient for the PUCT to administer a low-income assistance program, a customer who receives food stamps, Medicaid, AFDC or SSI from the Department of Human Services (DHS) (a "Recipient") may qualify for a discount on electric service through the LITE-UP Texas Program. Customers who do not receive these benefits, but whose household income is not more than 125 percent of the federal poverty guidelines (a "Low-Income Household") may apply for the discount. Please contact LITE-UP Texas toll free at (866)4-LITE-UP or 866.454.8387 for more information, or contact Just Energy. LITE-UP customers qualify for a payment arrangement/plan even if delinquent.

**Meter Testing:** You have the right to request a meter test once every four years at no cost. Just Energy can submit your request to your utility electronically. If you ask to have your meter tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional test(s) at the rate approved for your utility. Your utility will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. You have the right to be instructed on how to read your meter.

**3. Service, Disconnection and Restoration**

**Disconnection of Service:** If your payment for electric service is not received by the due date on your bill, Just Energy will mail you a separate disconnection notice. The disconnection notice will explain that your service may be disconnected. The disconnection date will be no less than 10 (21 days for critical and chronic care) days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend. If, prior to the disconnection date, payment is received or satisfactory payment arrangements are made, then Just Energy will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice.

Just Energy cannot disconnect your service for any of the following reasons:

1. Failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
2. Failure to pay any charge unrelated to electric service;
3. Failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
4. Failure to pay underbilled charges that occurred more than six months in the past (except where related to theft of service);
5. Failure to pay disputed charges until Just Energy or the PUCT determines accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
6. Failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or in the event your utility is unable to read the meter due to circumstances beyond its control; or
7. Failure to pay during an extreme weather emergency, during which deferred payment plans will be made available.

Just Energy may not disconnect your service if it receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will make sufficient payment on your account.

**Availability of Provider of Last Resort:** If your electric service is terminated, you may obtain services from another REP or the Provider of Last Resort (POLR). The POLR offers a standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained by calling 1.866.PWR.4.TEX or by visiting [www.powertochoose.com](http://www.powertochoose.com).

**Disconnection of Service:** The PUCT has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, including the POLR, may authorize your utility to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Just Energy may seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- Failure to pay a bill owed to Just Energy or to make a deferred payment arrangement by the disconnection date set out in the disconnection notice;
- Failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with Just Energy or the POLR;
- Using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment;
- Failure to pay a deposit required by Just Energy or the POLR; or
- Failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when Just Energy or the POLR has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for the disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, Just Energy or the POLR must provide you a disconnection notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be no earlier than 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless personnel are available to take payments and service can be reconnected. Just Energy or the POLR may not seek to have your electric service disconnected by your utility for any of the reasons listed under the Disconnection of Service portion of this document. Additionally, Just Energy or the POLR may not disconnect your electric service:

- For non-payment during an extreme weather emergency and must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment if you inform Just Energy or the POLR, prior to the disconnection date stated on the notice, that a permanent resident on the premises has a critical or chronic need for electric service. However, to obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with Just Energy or the POLR and have the ill-person's attending physician contact Just Energy or the POLR and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life or prevent a significant deterioration of condition. This exemption from disconnection due to critical care shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected for non-payment, Just Energy will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your utility to reconnect your service. Just Energy will continue to serve you under the terms and conditions of service in effect prior to issuance of the disconnection notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you notify Just Energy or the POLR that disconnected it that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

#### 4. Disputes

**Complaint Resolution:** Please contact Just Energy if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, Just Energy is required to investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of our investigation, you may request a supervisory review. Just Energy must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT at: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; telephone 512.936.7120 or in Texas (toll-free) 888.782.8477; fax 512.936.7003; e-mail customer@puc.state.tx.us; website address [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (toll-free) 800.735.2989 or with the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. For a complaint involving a disputed bill, Just Energy may not initiate collection or termination activities or report the delinquency to a credit reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Just Energy may send a termination notice for non-payment of any undisputed portion of the bill.

#### 5. Other Protections

**Do Not Call List:** The PUCT will maintain a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Customers may sign up for the list for a nominal fee. Please contact the PUCT to be placed on the Do Not Call List. You may contact Just Energy for further details.

**Language Availability:** You may request to receive information from Just Energy in Spanish or English. Just Energy does not market in any other language. This includes the Application for Service and Terms of Service, Your Rights as a Customer, the Electricity Facts Label, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance.

**Privacy Rights:** REPs are prohibited from disclosing or selling confidential customer information, including your: name; address; account number and ESID(s); type or classification of service; historical electricity usage; expected patterns of use; current charges or billing records; and the types of facilities used in providing your service; and the individual terms, conditions and price of your agreement. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release of your information to the PUCT, any agent of Just Energy, credit reporting agencies, law enforcement agencies or your utility. Your information will be shared with other REPs or aggregators only with your consent.

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

• • •

### Just Energy, Certificado PUCT No. 10052

<p><b>REPORTES DE CORTE DE SERVICIO LAS 24 HORAS</b></p> <p>Favor usar estos números para reportar cortes u otras emergencias.</p> <table border="0"> <tr> <td>TXU/ONCOR ENERGY</td> <td>888.313.4747</td> </tr> <tr> <td>CENTERPOINT ENERGY dentro de Houston</td> <td>800.332.7143 713.207.2222</td> </tr> <tr> <td>AEP (WTU y CP&amp;L)</td> <td>866.223.8508</td> </tr> <tr> <td>TEXAS NEW MEXICO POWER</td> <td>888.866.7456</td> </tr> </table>	TXU/ONCOR ENERGY	888.313.4747	CENTERPOINT ENERGY dentro de Houston	800.332.7143 713.207.2222	AEP (WTU y CP&L)	866.223.8508	TEXAS NEW MEXICO POWER	888.866.7456	<p><b>INFORMACIÓN DE CONTACTO PARA JUST ENERGY</b></p> <p>DIRECCIÓN DE INTERNET: justenergy.com</p> <p>DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: cs@justenergy.com</p> <p>DIRECCIÓN POSTAL: P.O. Box 460008 Houston, Texas, 77056</p> <p>NÚMERO DE TELÉFONO: 866.587.8674 dentro de Houston 713.850.6790</p> <p>NÚMERO DE FAX: 888.548.7690</p> <p>HORARIO DE OFICINA: Lunes a Viernes, 8:00 am to 8:00 pm CST Sabado, 8:00 am to 6:00 pm CST</p>
TXU/ONCOR ENERGY	888.313.4747								
CENTERPOINT ENERGY dentro de Houston	800.332.7143 713.207.2222								
AEP (WTU y CP&L)	866.223.8508								
TEXAS NEW MEXICO POWER	888.866.7456								

#### Sus Derechos como Cliente

**FAVOR LEER: ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y está basado en reglas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas - PUCT). Puede ver el conjunto completo de reglas eléctricas de la PUCT en [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

#### 1. Cancelación del Servicio

**Cambio No Autorizado de Proveedor de Servicios o "Slamming":** Just Energy debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si usted cree que su servicio de electricidad ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitarle a Just Energy que le suministre una copia de su autorización y verificación. Just Energy debe presentársela dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud. También puede presentar una queja ante la PUCT. Al recibir una queja presentada ante la PUCT, Just Energy debe hacer todo lo que esté bajo su control para facilitar su pronto regreso a su REP (proveedor) original y cesar toda actividad de recaudo relacionada con el cambio hasta que la queja haya sido resuelta por la PUCT. Si la PUCT determina que su servicio de electricidad fue cambiado sin autorización, Just Energy debe cancelar todos los cargos no pagados. Just Energy debe pagar todos los cargos asociados con su restablecimiento a su REP (proveedor) original dentro de los próximos 5 días hábiles a su solicitud, y reembolsarle todo monto pagado que exceda los cargos que habrían sido impuestos por su REP original dentro de los próximos 30 días hábiles a su solicitud.

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

- Usted solicita cancelación dentro de 3 días laborable federales después de haber firmado la Solicitud para el servicio y recibido los Términos de Servicio;
- Usted se muda a otro predio y deja de ser responsable del servicio de electricidad en el predio en que el servicio estaba siendo prestado;
- Las condiciones del mercado cambian y el acuerdo le permite a Just Energy dar por terminado el acuerdo sin sanción alguna en respuesta a dichos cambios; o
- Si recibe una notificación de Just Energy sobre un cambio sustancial en el contexto del presente Contrato y usted notifica a Just Energy de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días de la fecha en que la notificación le fue enviada. No se expedirá notificación sobre cambios sustanciales que lo beneficien a usted o cambios ordenados por una agencia reguladora.

Si usted solicita la cancelación por un motivo distinto de los anteriores, las tasas de salida se aplicará a los productos en contrato, pero no a los productos de mes a mes. Para cancelar su servicio durante el período de cancelación, favor usar el formulario de notificación de cancelación o llame al número de Just Energy indicado arriba. Para obtener detalles sobre cancelación después de finalizada la ventana de cancelación y sobre los derechos de salida, le agradecemos llamar al número de Just Energy indicado arriba.

#### 2. Facturación

**Cargos No Autorizados o "Cramming":** Antes de que aparezcan nuevos cargos en su cuenta, Just Energy debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo serán facturados estos cargos, y obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si usted cree que su cuenta incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con Just Energy para debatir los cargos y presentar una queja ante la PUCT. Just Energy no dará por terminado su servicio ni emitirá un informe de crédito desfavorable en su contra por el no pago de cargos en debate, a no ser que la controversia sea resuelta en su contra. Si los cargos son no autorizados, Just Energy dejará de cobrarle el servicio o producto no autorizado, retirará el cargo no autorizado de su cuenta, y le reembolsará o acreditará toda suma de dinero pagada por usted por todo cargo no autorizado dentro de los siguientes 45 días hábiles. Si los cargos no le son reembolsados o acreditados en un plazo de tres ciclos de facturación, le deberán ser pagados intereses sobre el monto de todo cargo no autorizado hasta tanto éste le sea reembolsado o acreditado, calculados a una tasa anual establecida por el PUCT. Usted puede solicitar todos los registros que estén bajo el control de Just Energy relacionados a todo cargo no autorizado en su factura, en un período de 15 días luego de la fecha en que los cargos no autorizados sean retirados de su cuenta. Just Energy no le volverá a facturar ningún cargo que haya sido determinado como no autorizado.

**Plan/Acuerdo de pagos:** Si Ud. no puede pagar su factura, sírvase llamar de inmediato a Just Energy. Just Energy ofrece planes de pagos parejos o en base a promedios a los clientes no morosos. Just Energy podrá ofrecerle un acuerdo de pagos que le permitirá pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la próxima factura. Just Energy podrá ofrecerle un plan de pago diferido que le permitirá pagar una factura pendiente en cuotas que podrán extenderse más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Los Planes de Pago Diferido deberán ofrecerse (a menos que el cliente hubiera incumplido con anterioridad o se hubiera ya incorporado a un Plan de Pago Diferido o Pagos Parejos) durante los meses de verano (Julio a Septiembre) y los meses de invierno (Enero a Febrero) o durante eventos climáticos extremos, a los siguientes clientes residenciales: (a) LITE-UP (b) Cuidado Crítico/Afección Crónica (c) aquellos que expresen incapacidad de pagar en tanto no

hubieran sufrido desconexión en los 12 meses anteriores, presentado más de dos pagos insuficientes durante los 12 meses anteriores, o recibido servicio durante menos de 3 meses o carecieran de suficiente historial crediticio o de pago. (d) cuya factura incluya débitos correspondientes a subfacturaciones anteriores. Los planes de pago diferido podrán incluir un cargo de 5% por pago fuera de fecha. Si Ud. incumpliera las condiciones del acuerdo de pagos o plan de pago diferido, Just Energy podrá desconectarle el servicio por falta de pago. Si Ud. acepta un plan de pago diferido o se encontrara moroso al acordar un plan de pagos parejos u otro acuerdo de pagos, Just Energy le aplicará a su cuenta una restricción "switch-hold" (prohibición de cambiar de proveedor). Un "switch-hold" le prohibirá comprar electricidad de otras compañías hasta pagar el total del saldo diferido. Podremos exigirle un pago inicial no mayor al 50% del importe vencido, siendo el resto pagadero en cuotas iguales durante por lo menos cinco ciclos de facturación. Por detalles sobre planes de pago, le rogamos consultar las Condiciones de Servicio o contactar a Just Energy. Para obtener detalles sobre planes de pago, vea sus Términos de Servicio o póngase en contacto con Just Energy.

**Asistencia y Descuentos Financieros y de Energía:** Just Energy debe ofrecer asistencia para el pago de las cuentas a los clientes que manifiesten su incapacidad de pago o necesiten asistencia para pagar sus cuentas. Si los fondos son suficientes para que la PUCT administre un programa de asistencia para bajos ingresos, un cliente que reciba estampillas de alimentos, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos (DHS por su sigla en inglés) (un(a) "Receptor(a)") puede calificar para un descuento en el servicio de electricidad a través del Programa LITE-UP Texas. Los clientes que no reciben estos beneficios, pero cuyo ingreso familiar no excede el 125 por ciento de las pautas federales de pobreza (un "Hogar de Bajos Ingresos") pueden solicitar el descuento. Le agradecemos ponernos en contacto con LITE-UP Texas en la línea telefónica gratuita (866) 4-LITE-UP o 866.454.8387 para obtener más información, o ponerse en contacto con Just Energy. Los clientes de LITE-UP califican para los planes o acuerdos de pago aunque se encuentren en mora.

**Prueba de Contadores:** Usted tiene derecho de solicitar una prueba de su contador una vez cada cuatro años, sin costo alguno. Just Energy puede enviar su solicitud electrónicamente a su empresa de servicios públicos. Si usted solicita que su medidor sea probado más de una vez cada cuatro años, y se determina que el contador está funcionando correctamente, entonces le puede ser cobrada una tarifa por la(s) prueba(s) adicional(es) a la tasa aprobada para su empresa de servicios públicos. Su empresa de servicios públicos le informará los resultados de las pruebas, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que realizó la prueba y, si es aplicable, la fecha de retiro del contador. Usted tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su contador.

### 3. Servicio, Desconexión y Restablecimiento

**Desconexión del Servicio:** Si su pago del servicio de electricidad no es recibido para la fecha de vencimiento indicada en su factura, Just Energy le enviará por correo una notificación de desconexión por separado. La notificación de desconexión explicará que su servicio puede ser desconectado. La fecha de desconexión no será menor a 10 días (21 días por cuidado crítico y crónico) después de la fecha de expedición de la notificación y no puede caer en un día festivo o de fin de semana. Si, antes de la fecha de desconexión, se recibe el pago o se hace un arreglo de pago satisfactorio, Just Energy continuará prestándole el servicio bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la expedición de la notificación de desconexión.

Just Energy no puede desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:

1. No pago del servicio de electricidad por un ocupante anterior del predio si dicho ocupante no es parte de la misma unidad familiar;
2. No pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio de electricidad;
3. No pago de un tipo o clase diferente de servicio de electricidad no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
4. No pago de cargos sub-facturados ocurridos más de seis meses antes (excepto cuando estén relacionados con hurto del servicio);
5. No pago de cargos debatidos hasta tanto Just Energy o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado(a) sobre esta determinación;
6. No pago de una cuenta estimada a no ser que la cuenta estimada haga parte de un programa pre-aprobado de lectura de contadores o en caso de que su empresa de servicios públicos no pueda leer el contador debido a circunstancias fuera de su control; o
7. No pago durante una emergencia por clima extremo, durante la cual se pondrán a su disposición planes de pago diferido.

Just Energy no puede desconectar su servicio si recibe notificación antes de la fecha de desconexión indicando que un proveedor de asistencia para energía efectuará un pago suficiente a su cuenta.

**Disponibilidad de Proveedor de Último Recurso:** Si se da por terminado su servicio de electricidad, usted puede obtener servicios de otro REP o del Proveedor de Último Recurso (Provider of Last Resort - POLR). El POLR ofrece un paquete estándar de servicios al por menor. Se puede obtener información sobre el POLR y otros REP llamando al 1.866.PWR.4.TEX o visitando [www.powertochoose.com](http://www.powertochoose.com).

**Desconexión del Servicio:** La PUCT ha establecido que bajo ciertas circunstancias peligrosas (tales como situaciones de las líneas de conducción eléctrica) cualquier REP, incluyendo al POLR, pueden autorizar a su empresa de servicios públicos para que desconecte su servicio de electricidad sin previo aviso. Adicionalmente, Just Energy puede buscar que su servicio de electricidad sea desconectado por cualquiera de los motivos enumerados a continuación:

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

Antes de desconectar su servicio, Just Energy o el POLR deben suministrarle una notificación de desconexión. Esta notificación debe ser enviada por correo por separado, no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su cuenta. La fecha de desconexión no debe ser antes de 10 días después de la fecha de expedición de la notificación y no puede caer en un día festivo o de fin de semana o el día anterior, a no ser que haya personal disponible para recibir pagos y que el servicio pueda ser reconectado.

Just Energy o el POLR no pueden buscar que su servicio de electricidad sea desconectado por su empresa de servicios públicos por ninguno de los motivos enumerados bajo la porción de Desconexión del Servicio de este documento. Adicionalmente, Just Energy o el POLR no pueden desconectar su servicio de electricidad:

- Por no pago durante una emergencia por clima extremo, y deben ofrecerle un plan de pago diferido para las cuentas cuyo vencimiento caiga durante la emergencia; o
- Por falta de pago si Ud. informa a Just Energy o a su POLR (proveedor de última instancia), previamente a la fecha de desconexión indicada en la notificación, que un residente permanente del lugar tiene necesidad crítica o crónica de servicio eléctrico. Sin embargo, para hacerse acreedor a dicha exoneración, Ud. deberá acogerse a un plan de pago diferido con Just Energy o con su proveedor de última instancia, y hacer que el médico tratante de la persona enferma se ponga en contacto con Just Energy o con el proveedor de última instancia y presente una declaración por escrito certificando la necesidad de servicio eléctrico para el sostén de vida o para evitar un deterioro significativo de la afección. Esta exoneración de desconexión por causa de cuidado crítico tendrá una validez de 63 días y podrá solicitarse nuevamente después del vencimiento de dichos 63 días y de haberse cumplido con el plan de pago diferido.

**Restablecimiento del Servicio:** Si su servicio ha sido desconectado por no pago, una vez corregidos satisfactoriamente los motivos de la desconexión, Just Energy notificará a su empresa de servicios públicos para que reconecte su servicio. Just Energy continuará prestándole el servicio bajo los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la expedición de la notificación de desconexión. Si su servicio fue desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado cuando usted le notifique a Just Energy o al POLR que lo desconectó que usted ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa.

### 4. Controversias

**Solución de Quejas:** Le agradecemos ponernos en contacto con Just Energy si tiene comentarios, preguntas o quejas específicas. Una vez recibida una queja, Just Energy está obligada a investigar y notificarle los resultados dentro de los siguientes 21 días. Si a usted no le satisfacen los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión por un supervisor. Just Energy debe informarle los resultados de la revisión de supervisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a su solicitud. Si no le satisfacen los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, usted puede presentar una queja ante la PUCT en: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; teléfono 512.936.7120 o en Texas (línea gratuita) 888.782.8477; fax 512.936.7003; correo electrónico [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us); dirección del sitio web [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us); TTY 512.936.7136; Relay Texas (línea gratuita) 800.735.2989 o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección del Consumidor. Para una queja relacionada con una cuenta en controversia, Just Energy no puede iniciar actividades de recaudo o de terminación o reportar la mora a una agencia de informes de crédito con respecto a la porción en controversia de la cuenta. Sin embargo, luego de efectuar la notificación apropiada, Just Energy puede enviar una notificación de terminación por el no pago de cualquier porción en controversia de la cuenta.

### 5. Otras Protecciones

**Lista de No Llamar:** La PUCT llevará una "Lista de No Llamar" de los clientes que no deseen recibir llamadas de tele-mercadeo de servicios de electricidad. Los clientes pueden inscribirse en esta lista pagando una pequeña tarifa adicional. Le agradecemos ponernos en contacto con la PUCT para ser incluido(a) en la Lista de No Llamar. Puede ponerse en contacto con Just Energy para obtener más detalles.

**Disponibilidad de Idioma:** Usted puede solicitar recibir información de Just Energy en español o en inglés. Just Energy no hace mercadeo en ningún otro idioma. Esto incluye la Solicitud de Servicio y los Términos de Servicio, Sus Derechos como Cliente, la Descripción de Datos de Electricidad, cuentas y notificaciones de cuentas, notificaciones de terminación y de desconexión, información sobre nuevos servicios de electricidad, programas de descuentos, promociones, y acceso a asistencia para clientes.

**Derechos de Privacidad:** A los REP les está prohibido divulgar o vender información confidencial de sus clientes, incluyendo su: nombre; dirección; número de cuenta y ESIID(s); tipo o clasificación del servicio; consumo histórico de electricidad; patrones de consumo esperados; cargos actuales o registros de facturación; y los tipos de instalaciones usadas para prestarle su servicio; y los términos, condiciones y precios individuales de su acuerdo. Esta prohibición no aplica para la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según sea requerida por ley, incluyendo la divulgación de su información a la PUCT, cualquier agente de Just Energy, agencias de informes de crédito, agencias de las autoridades legales o su empresa de servicios públicos. Su información será compartida con otros REP o agregadores únicamente con su consentimiento.

**Servicios Especiales:** Si usted tiene una discapacidad física o requiere de asistencia especial en relación con su cuenta de electricidad, le agradecemos ponernos en contacto con Just Energy para indagar sobre el proceso para calificar para cualquier servicio especial que pueda estar a su disposición.