



Bienvenidos y gracias por elegir a Vital Power!

Cuatro elementos importantes para su información

- 1) Etiqueta de Hechos de Energía (EFL de su plan), términos de servicios (TOS) con exposición 1, y sus derechos como cliente (YRAC) y declaración de divulgación de prepago están incluidos.
- 2) Puede administrar su cuenta y hacer pagos en 4 maneras diferentes.
 - www.vitalpowertexas.com
Siempre abierto - Su recurso para todas sus preguntas e información de la cuenta. Toda su información de cuenta está disponible en línea para usted. Simplemente haga clic en el enlace "Mi cuenta" e introduzca su número de cuenta y PIN de 4 dígitos. Revise uso, pagos previos, facturas y hacer pagos.
 - **Llamar a nuestro sistema de hora automática cuenta 24 en 844-227-2672**
Siempre abierto - revisión de información de cuenta y hacer pagos.
 - **ACE centros de pago de cheques y pagos autorizado**
Visite cualquier sucursal ACE cheques o consultar el enlace de los centros de pago autorizados situado en la parte derecha inferior de nuestro sitio web para una ubicación conveniente y cerca de usted. Los cargos varían por ubicación.
 - **Llame y hable con un agente vivo durante horas hábiles-844-674-4825**
Vital Power agente en servicio al cliente está abierto de lunes a viernes 7:00-19:00, sábados 8:00-17:00 y domingos 9:00 – 13:00 CST. Una tarifa de procesamiento de pago puede cargarse.
- 3) Como un cliente de energía Vital Power, le ofrecemos la posibilidad de ahorrar dinero en sus facturas de energía sin límites a la cantidad que usted podría ahorrar. No hay mejor tiempo que ahora para **hacer algo de dinero extra**. Estamos muy contentos de ofrecer el programa **Energiza Tus Amigos y Familia** para clientes selectos.

Con el programa Energiza Tus Amigos y Familia, simplemente al recomendar a un amigo y usted puede recibir \$30 hacia su próxima factura de energía. Y eso es **\$30 por cada persona que refiera** con ninguna limitación sobre el número de personas que puede consultar. Además, usted **recibirá \$10** de crédito por cada persona que esa persona refiera.

Simplemente haga que su miembro familiar o amigo llame a nuestra línea directa de referencias al 1-844-491-1774. Simplemente deben decirle a nuestro agente de inscripción amigable quien los refirió. Cuando ellos hagan su primer pago, nosotros haremos el resto.

- 4) **No está satisfecho?**
Snap Energy toma muy en serio su satisfacción. Si un agente o supervisor no es capaz de resolver su problema tenemos una dedicada línea directa y gratuita. Simplemente marque 844-227-2679 y seleccione la opción 3. También puede contactarnos en customerservice@vitalpowertexas.com. Le responderemos dentro de 1 día laboral.

Gracias por elegir a Vital Power como proveedor de energía!

Datos de Electricidad Label- (EFL)

Brooklet Energy Distribution, LLC DBA Power-Simtricity Post-Paid-12 del Plan Vital - Todos los Territorios TDU

Fecha de asunto-6/24/2016

	Consumo mensual promedio:	500 kWh	1000 kWh	2000 kWh
Precio promedio por kWh (CNP):		10.8 ¢	9.8 ¢	9.3 ¢
Precio promedio por kWh (ONC):		9.9 ¢	8.9 ¢	8.5 ¢
Precio promedio por kWh (TNMP):		11.5 ¢	10.2 ¢	9.5 ¢
Precio promedio por kWh (AEPN):		11.1 ¢	9.6 ¢	8.9 ¢
Precio promedio por kWh (AEPC):		10.9 ¢	9.6 ¢	9.0 ¢
Precio promedio por kWh (Sharyland):		15.5 ¢	14.0 ¢	13.3 ¢
Precio promedio por kWh (Sharyland McAllen):		11.2 ¢	10.0 ¢	9.5 ¢

Electricity price	<p style="text-align: center;">TDU:</p> <p>CNP</p> <p>ONC</p> <p>AEPC</p> <p>AEPN</p> <p>TNMP</p> <p>Sharyland</p> <p>Sharyland McAllen</p>	<p style="text-align: center;">Carga de Energia</p> <p>4.97 ¢ per kWh</p> <p>4.90 ¢ per kWh</p> <p>5.12 ¢ per kWh</p> <p>4.85 ¢ per kWh</p> <p>5.15 ¢ per kWh</p> <p>4.85 ¢ per kWh</p> <p>5.12 ¢ per kWh</p>
	Mensual Cargo Base	\$4.50 per month
	Monto Mínimo de uso (uso por debajo de 475 kilovatios para cualquier ciclo de facturación)	\$15.00 per month
	<p>Los precios medios se muestran arriba para los 12 meses de servicio incluye la carga de energía, que incluye los costos de energía y todos los honorarios del TDU recurrentes y cargos de base mensual como se muestra. Excepto por cambios de precios permitidos por ley o por acción reguladora, este precio es el precio que se aplicará a partir de su primer día de servicio. Cargos TDU deilvery serán pasados a través de cliente como facturado desde la Utilidad de Transmisión y Distribución (TDU). Para los factores de carga de entrega de TDU actualizados van a los cargos del TDU vincular a continuación. Los precios promedio por kWh indicados anteriormente no incluyen cargos de reubicación de instalaciones u otros cargos ordenados por una municipalidad (si corresponde). Hay una cuota de \$ 15.00 por el uso mínimo de meses que serán evaluados con arreglo a su cuenta si su uso de ciclo de facturación es inferior a 475 kilovatios.</p>	
	<p>TDU Charges: http://www.vitalpowertexas.com/tdu-charges.pdf</p>	

Other Key Terms and questions	Ver Términos de Servicio para una lista completa de tarifas y otros términos.
--------------------------------------	--

	Precio fijo Producto
Tipo de producto	12 meses
Plazo del contrato	
¿Tengo una tarifa de terminación o cualquier cargo asociado con terminación de servicio?	Si, \$150
¿Puede cambiar mi precio durante el período de contrato?	Sin
Si el precio puede cambiar, ¿cómo cambiará y por cuánto?	Excepto por cambios de precios permitidos por ley o por acción reguladora, este precio es el precio que se aplicará durante el término de 12 meses.
¿Qué otros gastos puedo me cobrará?	Consulte las condiciones de servicio para una lista completa de los gastos no recurrentes.
¿Esto es un prepago o pagar por adelantado el producto?	No
¿Energía de Snap Energy compra excesiva generación renovable distribuida?	No
Contenido Renovables	Este producto es de 10.60% de renovables.
Promedio estatal para renovables contenido	10.70%



Términos de Servicio Vital Power Simtricity Post Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
1 (844) 674-4825
(7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
support@vitalpowertexas.com

Bienvenido a Vital Power! Estos Términos de Servicio (TOS) documento es aplicable para todos Brooklet Energy Distribution, LLC DBA Vital Power. Simtricity pospago Planes y, junto con la de Datos de Electricidad aplicable Etiqueta (EFL), explican sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio de electricidad, así como nuestros derechos y responsabilidad hacia usted. Junto con los sus derechos como (YRAC) Documento de Cliente y su autorización para la inscripción, estos documentos constituyen su contrato con Vital Power. Como su Proveedor de Electricidad (REP), organizamos con su compañía de transmisión y distribución (TDU) para la electricidad que se entregará a su casa o negocio. Si alguna vez tiene alguna pregunta sobre su servicio de electricidad, por favor no dude en contactar con nosotros.

Plazo de nuestro acuerdo. Su duración inicial de servicio con Vital Energía comenzará en la fecha en que se proporciona la primera lectura de su medidor de la energía vital o fuerza vital se ha confirmado como su Proveedor de Electricidad por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT) y tendrá una duración por el plazo especificado en su EFL. Si usted no paga la cantidad adeudada en su factura, su servicio está sujeto a la desconexión. Si no lo han vuelto a conectar su servicio dentro de los 5 días hábiles después de su desconexión, este acuerdo puede ser terminado.

Planee Elegibilidad. Todos los clientes que se inscriban en un plan no pre-pago (fijo o variable están obligados a aceptar la entrega de los documentos contractuales y otros anuncios de contratos por vía electrónica (correo electrónico). Los clientes en otros planes de pago posteriores se enviarán sus documentos del contrato por vía electrónica. Como En consecuencia, el cliente está obligado a proporcionar una dirección de correo electrónico para poder vital al momento de la inscripción y mantener una dirección de correo electrónico válida durante su contrato con Vital Power para la recepción de dichos documentos. (El cliente puede optar por recibir otros documentos tales como facturas, desconectar los avisos y avisos de cambio de contrato de la energía vital, si la energía Vital ofrece como opción para el cliente.)

Precio: Usted se compromete a pagar el Vital carga de energía y la Base de carga que aparece en su EFL y todas las demás cantidades que se muestran en su factura. Algunos productos pueden requerir un medidor avanzado (medidor inteligente) que registra su uso más frecuente y sólo serán elegibles para estos precios si el medidor correspondiente y cualquier otro equipo necesario se instalan en su ubicación. Todos los cargos de energía vitales y los cargos del TDU están sujetos a la verificación del perfil de carga y de cliente de la clase correcta que le sean asignadas por ERCOT.

Independientemente de su uso, se le impondrá una publicación mensual de la base de carga, tal como aparece en su EFL, para cada ciclo de facturación, que se define como un periodo limitado por una fecha de inicio y la fecha en que el TDU utiliza para determinar detiene cuando un cliente utiliza el servicio eléctrico. Un ciclo de facturación puede ser inferior a 30 días, pero el mensual Base de carga no será prorrateado. En ningún caso más de un Cargo Base mensual evaluarse por ESI-ID por ciclo de facturación. Este mensual Base de carga se mostrará como una partida separada en su factura. Si más de una ESI-ID se incluye en este acuerdo, se le cobrará un Cargo Base mensual separada para cada incluido ESIID.

También se le facturará el uso Cargo mínimo (si se muestra uno en su EFL) para cualquier consumo menor que el umbral señaló en su EFL en un mes determinado. Este cargo consumo mínimo se calcula sobre una base por ESIID.

Su EFL incluye una estimación de todos los demás cargos recurrentes que usted puede esperar pagar incluyendo los cargos del TDU. Sus cargos TDU se muestran como partidas separadas en su factura, y no se incluyen en Vital Energy Power Charge, pero estarán en el importe total a pagar en su estado de cuenta. Los cargos TDU se pasarán a ti y sin marca adicional y están sujetos a cambios por la discreción de su TDU y aprobación de la PUC.

Todos los impuestos gubernamentales y cargos TDU no recurrentes, tales como, pero no limitado a, los cargos de conexión, cargos mover-en, gastos de instalación metros y los cargos de reconexión también se enumeran por separado en la factura. Por favor, visite el sitio Web de la PUC en: <http://www.puc.state.tx.us/industry/electric/rates/TDR.aspx> para ver las tarifas de su TDU. Todos los cargos no recurrentes aplicables para poder vital se describen en el párrafo siguiente y el Anexo 1 y se enumeran por separado en la factura.

Si más de un metro identificado por servicio eléctrico Identificador ("ESI-ID") se incluye en este acuerdo, se le cobrará por todo el uso de toda la incluida ESI-ID.

Impuestos

Usted será responsable y nos garantizar a todas y todos los impuestos. "Impuestos" significa todos los impuestos federales, estatales y locales, tasas, cargos gubernamentales, y las evaluaciones en la actualidad o en el futuro impuestas a usted como comprador de electricidad, en nosotros como vendedor de electricidad, o en operaciones de venta de electricidad, incluidos los ingresos brutos los impuestos, administrativa municipal honorarios, y la generación, servicios públicos, TDU, BTU, o electricidad impuestos y evaluaciones reglamentarias. Si usted está exenta del



Términos de Servicio Vital Power Simtricity Post Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
1 (844) 674-4825
(7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
support@vitalpowertexas.com

Impuesto sobre los ingresos brutos, debido a que viven en un área no incorporada, es su responsabilidad que nos proporcione esta información, de manera que la energía vital puede actualizar su cuenta en consecuencia.

Precios - Variable precio del producto. Vital Power le cobrará un cargo de energía, de acuerdo con el inglés como lengua extranjera para el precio del producto variable. Todos los cargos de poder vital recurrentes son determinados por Vital potencia cada mes y así pueden variar de mes a mes sin previo aviso. Los precios históricos de este producto están disponibles en <http://www.vitalpowertexas.com> o llame al número gratuito 1-844-674-4825. Todos los precios subsiguiente mes serán publicados en nuestro sitio web en los primeros 10 días de cada mes. Los cargos recurrentes Vital de alimentación también pueden cambiar para reflejar los ajustes resultantes de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados en Vital Power que están fuera del control de la energía vital. Dichos cargos serán pasados a través de usted sin previo aviso y se muestran como una o más partidas separadas en su factura.

Precios - Tasa Fija producto. Vital Power le cobrará un Cargo de Energía y Base de carga de acuerdo con el inglés como lengua extranjera para la Tasa de producto fijo. Cargos recurrentes del poder vital pueden cambiar de los precios revelados en su EFL únicamente para reflejar cambios reales en los cargos del TDU, los cambios en ERCOT o Texas Entidad Regional de las tasas administrativas cobradas a las cargas o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que impongan nuevos o modificados honorarios o costos en la energía vital que están más allá de nuestro control. Tales cambios serán pasados a través de usted sin previo aviso y se le aparecen como una o más partidas separadas en su factura o con una nota en la factura que explica cualquier cambio de precio.

Cálculo de sus cargos: Los cargos de servicio de electricidad se calculará de la siguiente manera: Cargo de Energía (precio de la energía por kWh x kWh total consumida) + Base Cargo Mensual + TDU no recurrente cargos discrecionales + cargos por pagos atrasados aplicables o poder vital no recurrente discrecional cargos + todos los impuestos aplicables, incluyendo el reembolso del impuesto a los ingresos brutos y Evaluación de la PUC.

Vital Power cargos no recurrentes. Además de los cargos recurrentes mencionados anteriormente, por favor ver Anexo 1 para obtener una lista de todos los cargos no recurrentes que pueden evaluarse a usted por Vital Power. Vital Power también se reserva el derecho de pasar a través de cualquier otro cargo evaluados para poder vital por parte de terceros (incluyendo, pero no limitado a, ERCOT, la PUC, o su TDU) para dar servicio a la cuenta.

Créditos Promocionales. Abonos promocionales pueden ser reclamados por un cliente existente Vital alimentación (si se ofrece) una sola vez en un periodo de 6 meses calendario por ESI ID. El calendario de 6 meses se restablecerá si un nuevo cliente proporciona una prueba satisfactoria de la energía vital que son nuevos en la premisa. La prueba podrá incluir una copia de los documentos de arrendamiento o de cierre de la hipoteca, la verificación de que el cliente es nuevo en la premisa.

TIPOS DE PRODUCTOS

Vital Power ofrece los siguientes tipos de productos. Sólo la sección específica para su tipo de producto se aplicará a su contrato. Su EFL contiene su información específica tipo de producto y plazo.

Productos tasa fija (Término)

Cargo por cancelación anticipada: Su contrato tiene el cargo por terminación anticipada se indica en su EFL. Si usted cancela su contrato antes del final de su mandato, se le cobrará el cargo por cancelación anticipada.

Los cambios a las disposiciones contractuales: Vital Power puede realizar cambios en las cláusulas del contrato en cualquier momento durante la vigencia del contrato con una antelación adecuada a excepción de los cambios en su precio que no sea indicada arriba o la duración de su término de contrato. Le notificaremos de cualquier cambio sustancial en el contrato por escrito al menos catorce (14) días antes de que se aplique cualquier cambio en el contrato para el proyecto de ley o surtan efecto. Si usted no cancela el contrato antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en el aviso. Aviso no es necesario para un cambio que es beneficioso para usted.

Aviso de caducidad del contrato: Un aviso de vencimiento del contrato será enviado a usted por lo menos 30 días, pero no más de 60 días antes de la finalización del plazo de su contrato inicial especificada en su EFL. Usted tiene el derecho de suspender el contrato sin penalización alguna si usted termina su contrato dentro de los 14 días de su fecha de caducidad. Si no se toman medidas para asegurar que continúa recibiendo el servicio al expirar su contrato continuará a ser servido por nosotros automáticamente bajo un producto de

Términos de Servicio Vital Power Simtricity Post Pago Planes

renovación predeterminado sobre una base mensual después del final del plazo de su contrato inicial, hasta que cambie a otro proveedor, seleccione otro plan de servicio eléctrico de energía vital, o terminar o desconectar su servicio eléctrico.

Renovación defecto del producto: El defecto de renovación de producto se aplica a los clientes cuyo contrato de plazo ha expirado y que no han seleccionado afirmativamente un nuevo producto de la energía vital. Usted no va a experimentar cualquier interrupción en su servicio eléctrico, como usted continuará automáticamente bajo del Vital Power meses a producto plan de precio variable mes al precio vigente en ese momento. Su precio varía de acuerdo a un método determinado por la energía vital como se establece en la EFL se suministra con el aviso de vencimiento del contrato. Cuenta de un cliente que ha hecho la transición a un defecto Renovación producto puede ponerse en contacto con la energía vital para inscribirse en cualquiera de los productos aplicables que se ofrecen en ese momento y no habrá cargo por terminación asociada a hacer este cambio.

Variable Precio Productos (mes a mes)

Productos de precio variable sólo son de mes a mes y tienen un plazo contractual de 31 días o menos y un precio que puede variar sin previo aviso de acuerdo con un método determinado por el proveedor. El precio de un producto de precio variable puede cambiar después del primer ciclo de facturación a discreción del proveedor, sin contacto con el cliente primero. Podrá aplicar una tasa de interés inicial.

El establecimiento de crédito satisfactorio. Usted puede calificar para recibir el servicio de Vital Power demostrando crédito satisfactorio por poseer una calificación de crédito satisfactoria o proporcionar una carta de su Proveedor de Electricidad actual o más reciente, que verifica que usted ha sido un cliente de cualquier REP o de servicios eléctricos dentro de los dos años antes de la solicitud de servicio de electricidad a partir de energía vital, no están actualmente en mora en el pago del servicio de electricidad, y durante los 12 meses consecutivos anteriores no han sido pagar tarde su factura más de una vez o ha sido desconectado por falta de pago. Los solicitantes o clientes de 65 años de edad o mayores que no se encuentran actualmente en mora en el pago, así como las víctimas de la violencia en la familia se considera que tienen un crédito satisfactorio una vez sustentividad documentación que se recibe por la energía vital. Póngase en contacto con nosotros para obtener información adicional.

Depósitos. Los clientes que no puedan demostrar crédito satisfactorio pueden ser obligados a publicar un depósito inicial u otra garantía aceptable para recibir el servicio. Facturaciones estimadas para un depósito inicial de un solicitante pueden basarse en una estimación razonable de uso promedio de la clase cliente o pueden estar basados en la estimación del cliente de uso anticipado o el uso histórico real de la premisa. Vital Power no exigirá un depósito inicial de un cliente existente, a menos que el cliente, durante los 12 meses anteriores de servicio, ha estado pagando tarde una factura más de una vez o ha tenido servicio terminado o desconectado por falta de pago. Depósitos adicionales se requiere de un cliente existente si el promedio de sus facturas reales de los últimos 12 meses es al menos el doble de la cantidad de la media original de la facturación anual estimada; y un aviso de terminación o desconexión se ha emitido o servicio eléctrico de la cuenta se ha terminado o desconectado dentro de los 12 meses anteriores. Facturaciones anuales estimadas para un depósito inicial o adicional de un cliente existente se basarán en el uso histórico real; en la medida en que esté disponible. En ningún caso, el total de una inicial y un depósito adicional superar el mayor bien de la suma de sus facturaciones estimadas para los próximos dos meses o un quinto de su facturación anual estimada.

Si se requiere un depósito para mantener el servicio con la energía vital, usted recibirá un aviso por escrito que le informa de la política de depósito del Poder Vital. Si cualquier depósito requerido es mayor de cincuenta dólares (\$50), los clientes que califican para un programa de reducción de la tasa pueden pagar el depósito en dos cuotas iguales.

Si un depósito inicial o adicional es necesaria para un cliente existente, Vital Power puede requerir que el cliente pague el depósito dentro de los diez días después de la emisión de un aviso por escrito que solicita dicho depósito, y un aviso de desconexión puede ser combinado con o emitido simultáneamente con la solicitar para el depósito. El servicio puede ser terminado o desconectado, según el caso, si el depósito adicional no se paga dentro de este período de diez días si una terminación o desconexión notificación por escrito se ha emitido para el cliente.

Los intereses sobre y reembolso de los depósitos. Usted acumulará intereses sobre su depósito, si se mantiene más de 30 días, a una tasa anual aprobado por la PUC. Su depósito será devuelto cuando usted ha pagado su factura por el servicio eléctrico durante 12 meses consecutivos sin tener ningún retraso en los pagos. Cuando su cuenta con la energía vital se cierra, su depósito y los intereses devengados, menos cualquier saldo adeudado por el servicio eléctrico, se devolverá a usted. El pago de los intereses devengados se realizará una vez al año como un crédito a su cuenta.

Los reembolsos. En el evento se cancela o servicio de otro modo interrumpir con poder vital y se le debe un reembolso, vamos a tratar de devolver dicho dinero en un plazo de 30 días de su terminación de servicio. Sin embargo, dichos reembolsos pueden tardar hasta 60 días adicionales para procesar a la espera de recibir información final facturación y metro lee de su TDU. Nos basamos en la información metro leer definitiva de la TDU



Términos de Servicio Vital Power Simtricity Post Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
1 (844) 674-4825
(7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
support@vitalpowertexas.com

para preparar su balance final y determinar el balance reembolso adecuado. Usted nos puede ayudar en el proceso de su cheque de reembolso por proporcionarnos una dirección de correo válida. Tenga en cuenta que habrá un cheque de reembolso Cuota de (ver tarifa TOS exhibit 1) para todos los cheques de reembolso por correo para usted que se deducirá automáticamente de su saldo antes de que la emisión de un reembolso. Los créditos de energía proporcionada por la energía vital para que el cliente se invertirán antes de calcular el saldo restante adeudado al cliente si el cliente termina su contrato con la energía vital dentro de los 6 meses de convertirse en un cliente de energía vital. Cualquier cheque emitido a un cliente que no se presenta para el pago dentro de los 60 días de la emisión se le cobrará una tarifa de cancelación de \$25.00 y una suspensión de pago puede ser emitido en el cheque. Si el saldo reembolsado permanece sin cobrar después de 60 días de la emisión, que estarán sujetos a una tarifa de mantenimiento de cuenta de cliente de \$9.95 al mes, hasta el agotamiento del saldo o hasta que sean re-emitidos a solicitud del cliente.

Derecho de rescisión. Para peticiones de conmutación, hasta la medianoche del tercer día hábil federal después de recibir estas Condiciones de servicio, usted tiene el derecho incondicional a rescindir este contrato sin penalidad o cargo de ningún tipo. El derecho de rescisión no se aplica si usted está solicitando una mudanza. Dejar sin efecto, en contacto con nosotros antes de la fecha límite con lo siguiente: (1) su nombre; (2) el número de cuenta; (3) la dirección de la ubicación del servicio; y (4) una declaración de que usted está cancelando en régimen de derecho de tres días de rescisión.

Facturación y pago; Cargos por pagos atrasados; Cargos por fondos insuficientes; Métodos de pago. Nosotros le proporcionaremos una factura mensual que será día 16 del calendario vencidos desde la fecha de la factura, a menos que usted acepta que podemos emitir una factura con menos frecuencia si no recibimos lecturas del medidor o la información de uso de la TDU o ERCOT en tiempo para preparar y enviar una factura mensual. Nos reservamos el derecho de ajustar su factura, y podemos calcular una factura en base a lecturas estimadas del medidor ausentes lecturas de los contadores reales de la TDU o ERCOT. Una vez que se reciben las lecturas reales del medidor, emitiremos una factura o realizar ajustes en una factura posterior. También podemos emitir facturas con menos frecuencia o enviar sus facturas electrónicamente si usted se compromete a aceptar arreglos alternativos. Si usted no paga su factura en la fecha debida, podemos cobrarle una multa por demora en el pago del 5% sobre el importe por el servicio de electricidad vencida del mes anterior. Multas por pagos atrasados no superarán la cantidad máxima permitida por la PUC.

Además, los clientes deberán pagar una cuota, como se muestra en el Anexo 1 para los pagos devueltos para: (1) fondos insuficientes; (2) falta de crédito disponible; (3) rechazó las transacciones de tarjetas de crédito; o (4) cualquier otra razón por devoluciones bancarias. Cualquier cheque o transferencia electrónica devuelto por un banco por fondos insuficientes o no disponibles serán tratados como si nosotros recibimos ningún pago en absoluto. Si tiene dos o más pagos devueltos en 12 meses, debe pagarnos por orden de pago o en efectivo. No somos responsables de notificarle de cheques rebotados o pagos electrónicos devueltos.

Podemos usar agencias de reporte del consumidor reportar y recuperar su información de crédito o la de cualquier otra persona responsable. Si usted no puede hacer los pagos a tiempo de las cantidades adeudadas en virtud del presente Contrato, nos reservamos el derecho a remitir el saldo pendiente de pago a un abogado o agencia de colección para la colección. Si nos referimos a su saldo pendiente a un abogado o agencia de colección para la colección, o si nosotros presentar una demanda, o recogemos su saldo pendiente por testamentaria, bancarota u otros procedimientos judiciales, a continuación, usted acepta pagar los honorarios y gastos razonables (incluyendo los honorarios de abogados) que incurramos en el proceso de recolección. "Ley" significa cualquier ley, estatuto, reglamento, regla, protocolo de ERCOT, regla cambiaria, decisión, orden judicial, orden, decreto o juicio o cualquier interpretación por cualquier tribunal, agencia o instrumentalidad que tiene jurisdicción, incluyendo ERCOT.

Además de hacer un pago a través de cheque ya través del correo de los Estados Unidos, los pagos se pueden hacer usando uno de los siguientes métodos:

Automática de Pago Tarjeta de Crédito: Usted puede pagar su factura con Visa o Master Card.

Administración de cuentas en línea: Puede recibir, ver y / o pagar su factura electrónica a través de nuestra gestión de cuenta en línea.

La inscripción en AutoPay Obligatoria. Usted está obligado a inscribirse en el plan de pago automático de la energía vital, ya sea con una tarjeta MasterCard o Visa. Con el plan de pago automático de la energía vital, el pago por el importe total de cada factura de electricidad se cargará en su tarjeta de crédito (**el pago por la fecha / hora de su elección**). Usted es responsable de asegurarse de que su tarjeta de crédito está en buena posición. Si usted no se inscribe en el pago automático o pago automático falla se le cobra la cuota de pago automático Error (ver exhibit tarifa para más detalles).



Términos de Servicio Vital Power Simtricity Post Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
1 (844) 674-4825
(7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
support@vitalpowertexas.com

Si está de acuerdo para la compra de otros productos o servicios a partir de la energía vital o la compra de productos o servicios que son ofrecidos por la energía vital, pero proporcionan a terceros (Servicios de Terceros), usted reconoce que el proyecto de ley que le ofrecemos puede incluir los cargos de dichos productos y servicios. Aplicaremos todos los pagos que usted hace en su factura primero a las cantidades que usted nos deba por el servicio eléctrico.

Si usted tiene alguna pregunta, inquietudes, consultas de facturación, o usted está interesado en aplicar para los siguientes servicios que ofrecemos, por favor póngase en contacto con nuestra oficina para solicitar ayuda.

Arreglos alternativos de pago, ayuda para el pago, y descuentos de bajos ingresos. Póngase en contacto con nosotros antes de la fecha de vencimiento de la factura si va a tener dificultades para hacer su pago. Juntos podemos ser capaces de llegar a un plan de pago alternativo, como un aplazamiento de cortesía, o algún otro arreglo de pago. Aceptamos el pago de una tercera parte en nombre de un cliente. Vamos a ofrecer a cada cliente la oportunidad de contribuir a un programa de asistencia de pago de facturas para clientes residenciales calificados. Participamos en programas estatales que ofrecen reducciones de tarifas para clientes de bajos ingresos que califican.

Planes de Pago Diferido: Vital Power ofrece un Plan de Pago Diferido que permite a un cliente residencial para pagar un saldo pendiente en cuotas durante un período de tiempo. Para inscribirse en un Plan de Pago Diferido podemos requerir de usted un pago inicial del 50% del saldo pendiente de pago en su cuenta y por el saldo restante a pagar más de cinco ciclos de facturación. Su servicio puede ser terminado y desconectado si usted no cumple con los términos del Plan de Pago Diferido emitida a su nombre. Usted puede solicitar un plan de pago diferido para las facturas que vencen durante emergencias climáticas extremas, durante los desastres Gobernador declaró según las indicaciones de la Comisión de Servicios Públicos, o si usted ha estado subfacturada por \$50 o más. También puede solicitar un plan de pago diferido para las facturas que vencen en julio, agosto o septiembre (o en enero o febrero en ciertas situaciones) si usted es elegible para recibir el LITE-UP (la de bajos recursos de Texas) de descuento, se designan como una enfermedad crónica o de cuidados intensivos Residencial Cliente, o si usted no puede pagar su factura a tiempo a menos que (1) usted ha sido desconectado por falta de pago durante los 12 meses anteriores, (2) se han realizado más de dos pagos durante el anterior 12 meses que fueron devueltos por falta de fondos disponibles o (3) que ha recibido servicio de nosotros por menos de tres meses y que carecen de suficiente crédito o un historial satisfactorio de pago por el servicio de electricidad de un proveedor minorista de electricidad anterior. Si usted está en un plan de pago diferido, su cuenta será sujeta a un interruptor de espera. Un interruptor de retención significa que usted no será capaz de comprar electricidad de otras empresas hasta que pague el saldo total diferido. El interruptor de retención se eliminará después de que se pagó su saldo diferido. Mientras se aplica un interruptor de espera, si se desconecta por no pagar, usted tendrá que pagarnos para obtener su electricidad volvió a encenderla.

Promedio Plan de facturación: Vital Power ofrece un plan de facturación media. Con este plan de su pago mensual se basa en el uso histórico asociado a su cuenta. El monto de su pago mensual puede ser ajustada trimestralmente en función de su uso real. Le notificaremos de cualquier cambio en el monto de su pago promedio. Vamos a conciliar su cuenta por lo menos anualmente y podemos cobrar o acreditar su cuenta sobre la base de cualquier diferencia entre los cargos de uso reales y los pagos recibidos en el marco del plan de facturación promedio. Este programa está disponible para cualquier cliente que no está en mora en el pago de la energía vital y cualquier cliente residencial elegible para recibir el descuento LITE-UP. En el caso de los Términos de Servicio son cancelados o terminados o su servicio eléctrico se desconecta, el nivel o la opción de la media de facturación no afecta su obligación de pagar por todo el uso real.

Colecciones. Podemos recoger las deudas pendientes relativas a su cuenta, incluyendo los importes relacionados con un Plan de Pago Diferido o Cuenta Antes Plan de Pago Diferido si no cumple con las condiciones de cada plan. Podemos usar agencias de cobro de deudas para cobrar los saldos pendientes en su cuenta. Nosotros, o cualquier persona que actúe en nuestro nombre, nos reservamos el derecho de imponer y recaudar de usted, como actual o antiguo cliente u otras personas responsables de cualquier y todos los costos, honorarios o cargos relacionados con la recaudación de saldos morosos, incluyendo pero no limitados a las comisiones, costos, honorarios y honorarios de abogados incurridos al recuperar saldos pendientes a través del uso de cualquier agencia de recaudación o un abogado.

Desconexión de su servicio eléctrico. PODEMOS solicitar la desconexión de su servicio eléctrico SI NO PAGA SU DEPÓSITO O LA CANTIDAD VENCIDA DE SU FACTURA DE SERVICIO ELÉCTRICO EN SU TOTALIDAD POR LA FECHA DE VENCIMIENTO EN EL AVISO DE DESCONEXIÓN. Te avisaremos antes desconectar el servicio eléctrico, según lo autorice la PUC. Si recibe un aviso de desconexión es posible que también le cobrará una cuota de desconexión si no paga el monto vencido antes de la fecha en que su servicio está sujeto a la desconexión como se indica en el aviso de desconexión. Este cargo se aplicará con independencia de si su servicio eléctrico está realmente desconectado. Un programa de Asistencia de Vital Power también está disponible para proporcionar asistencia para el pago a los clientes calificados que han experimentado una emergencia o dificultades temporales que afectan su situación financiera. El programa es financiado por las contribuciones de



Términos de Servicio

Vital Power

Simtricity Post

Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
1 (844) 674-4825
(7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
support@vitalpowertexas.com

los clientes poder vital. Usted puede contribuir a este programa en su factura cada mes. Vital Power también ofrece programas de eficiencia energética a todos los clientes, incluidos los clientes de bajos ingresos.

Desconexión sin previo aviso. Vital Power o su TDU pueden desconectar su servicio sin previo aviso si un conocidas condiciones peligrosas existe durante el tiempo que existe la condición; donde el servicio está conectado sin autoridad por una persona que no ha hecho solicitud de servicio; donde el servicio se vuelve a conectar sin autorización después de la desconexión por falta de pago; donde ha habido manipulación de los equipos metro u otro proveedor de servicios de la utilidad de transmisión y distribución, servicios públicos de titularidad municipal o cooperativa eléctrica; o donde hay evidencia de robo de servicio.

Disputa o quejas. Si usted tiene alguna pregunta, duda o queja, por favor póngase en contacto con nosotros a través de nuestra línea telefónica dedicación al 855-447-2946. En el improbable caso de que no podemos responder de forma inmediata a su pregunta o queja, vamos a investigar con prontitud el asunto e informará nuestros hallazgos a usted. Durante este tiempo, usted no tendrá que pagar la parte en disputa de su factura. Si por alguna razón usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la PUC.

Derecho a cancelar su servicio. Usted tiene el derecho a cancelar el servicio sin cargo si está moviendo fuera de su premisa. Podemos pedirle que nos proporcione pruebas razonables de que usted se está moviendo. Para cancelar el servicio, por favor póngase en contacto con nosotros.

Reglas PUC. El texto completo de las normas de protección al cliente de la PUC referencia en este documento se puede encontrar en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>.

Asignación; Divulgación de información al cliente. Usted no podrá ceder este Acuerdo. Al celebrar este Acuerdo, usted autoriza a su utilidad de Distribución Local para liberar toda la información para poder vital que necesitamos con el fin de ofrecerle un servicio de electricidad, incluyendo, pero no limitado a, su dirección, número de teléfono, número de cuenta, información histórica uso, y la historia de pago anterior.

Denegación de Servicio. Podemos negarnos a proporcionar servicio eléctrico por cualquiera de los motivos especificados en §25.477 de las Reglas Sustantivas de la PUC.

Antidiscriminación. Vital Power no puede negar el servicio o exigir el pago por adelantado o depósito para el servicio basado en la raza de un cliente, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación de un cliente en una zona geográfica de depresión económica o calificación para servicios de bajos ingresos o de eficiencia energética. Para los clientes residenciales, Vital Power no puede utilizar una cuenta de crédito, historial de crédito o datos de pago de servicios públicos como la base para determinar el precio por el servicio eléctrico para un producto con un término de contrato de 12 meses o menos.

Fuerza mayor. Vital Power hace esfuerzos comercialmente razonables para asegurar la electricidad, pero no garantiza un suministro continuo de energía eléctrica. Vital Power no genera, transmitir, o distribuir la electricidad. Los eventos que están fuera del control de la fuerza vital ("Eventos de Fuerza Mayor") pueden dar lugar a interrupciones o irregularidades en su servicio eléctrico. **USTED ACEPTA QUE Vital Power NO SE HACE RESPONSABLE POR CUALQUIER INTERRUPCIÓN O IRREGULARIDADES EN SU SERVICIO ELÉCTRICO. USTED ACEPTA QUE Vital Power NO SE HACE RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO O CONSECUENCIAS resultantes de tales supuestos de fuerza mayor.**

Totalidad. Este Acuerdo, junto con el inglés como lengua extranjera aplicable, YRAC y su autorización de inscripción constituye el acuerdo completo entre el poder vital y usted, el cliente. Este acuerdo reemplaza cualquier acuerdo o representaciones anteriores, ya sean orales o escritas, con respecto a estos Términos de Servicio. Ninguna modificación por el cambio, adición o supresión será ejecutable a menos reducido a la escritura de lo dispuesto en el presente Acuerdo.

Limitaciones de Responsabilidad

USTED ACEPTA QUE CAUSAS Y EVENTOS MÁS ALLÁ DE NUESTRO CONTROL, INCLUYENDO DESASTRES NATURALES, ACTOS DE CUALQUIER AUTORIDAD GUBERNAMENTAL, ACCIDENTES, HUELGAS, PROBLEMAS LABORALES, Y EVENTOS DE FUERZA MAYOR QUE OCURRAN CON RESPECTO A LA TDU, ERCOT, U OTROS SISTEMAS DE TERCEROS O ACTIVOS (Un evento de fuerza mayor), PUEDE RESULTAR EN INTERRUPCIONES EN SERVICIO Y QUE NO SEREMOS RESPONSABLES DE ESOS INTERRUPCIONES. USTED TAMBIÉN ACEPTA QUE NO SOMOS RESPONSABLES PARA GENERAR SU ELECTRICIDAD NI POR transmisión y distribución de electricidad a su dirección de servicio. ADEMÁS, USTED ACEPTA QUE NO SEREMOS RESPONSABLES CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE TERCEROS; QUE NUESTRA RESPONSABILIDAD NO excusado por MOTIVO DE FUERZA MAYOR O DE OTRA MANERA SE LIMITA A LOS DAÑOS DIRECTOS REALES SOLO; Y ninguno de nosotros son RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS. USTED RENUNCIA A TODOS LOS OTROS RECURSOS EN



Términos de Servicio Vital Power Simtricity Post Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
1 (844) 674-4825
(7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
support@vitalpowertexas.com

LA LEY O EN EQUIDAD. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN INCLUSO SI LOS DAÑOS RESULTAN DE LA NEGLIGENCIA, YA SEA COMO ÚNICO, CONJUNTA, CONCURRENTE O activa o pasiva. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DEL CONTRATO.

REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS

LA ELECTRICIDAD VENDIDA BAJO ESTE CONTRATO SE SUMINISTRA DE UNA VARIEDAD DE FUENTES DE GENERACIÓN. Si decide comprar un producto LAS ENERGÍAS RENOVABLES, nos aseguraremos de que la cantidad apropiada de créditos de energía renovable (CER) se retira para autenticar la ENERGÍA RENOVABLE CONTENIDA EN EL PRODUCTO. EL SISTEMA DE TDU O ERCOT no entregará ELECTRICIDAD DESDE UNA FUENTE GENERADORA ESPECÍFICA A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO. SI USTED COMPRA DE ENERGÍA RENOVABLE DE NOSOTROS, USTED conceder apoyo financiero a RENOVABLES fuentes de generación de energía y no recibir la energía PRECISA GENERADO de esa fuente. NO HACEMOS NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍAS DISTINTAS DE LAS ESTABLECIDAS EXPRESAMENTE EN EL CONTRATO, Y EXPRESAMENTE RECHAZAMOS CUALQUIER OTRA GARANTÍA, escrita u oral, expresa o implícita, INCLUYENDO COMERCIALIZACIÓN, CONFORMIDAD A LOS MODELOS O MUESTRAS Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

Disposiciones que sobreviven. Obligaciones en materia de indemnización, el pago de impuestos, limitaciones de responsabilidad y las exenciones sobrevivirán a la terminación del contrato por tiempo indefinido.

Imposibilidad. Si cualquiera de las partes o de sus actividades en virtud del contrato se convierten en objeto de ninguna ley promulgada durante la vigencia del contrato que hace el contrato inaplicable o ilegal, entonces usted o Vital Power podrá resolver el contrato sin el consentimiento de, y previa notificación con 30 días de que, la otra, y sin ninguna obligación, de pago o de lo contrario (que no sean obligaciones de pago por la electricidad suministrada previamente a usted).

Ley que rige. SU CONTRATO CON Vital Power SE RIGE POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS. EL UNIFORME DE TEXAS CÓDIGO DE COMERCIO SE APLICA A LOS TÉRMINOS DE SERVICIO Y LA ELECTRICIDAD SE CONSIDERA UN "BIEN". El Código Uniforme de Comercio se puede ver en la siguiente dirección: <http://www.statutes.legis.state.tx.us/?link=BC>

Asignación. Usted no puede ceder su contrato con nosotros, en su totalidad o en parte, o de cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud del contrato sin nuestro consentimiento previo por escrito. Vital Power puede, sin su consentimiento, (i) como parte de cualquier financiación u otros arreglos financieros, ceder, vender o pignorar este acuerdo o sus cuentas, ingresos o beneficios, o (ii) ceder este acuerdo a una filial de Vital Power oa cualquier otra persona o entidad sucesiva a la totalidad o una parte sustancial de los activos de la energía vital.

Renuncia: Si ninguno de los dos renuncia a cualquier uno o varios impagos por parte de la otra en el ejercicio de cualquiera de las disposiciones del contrato, tal renuncia no se interpretará como una renuncia de cualquier otro incumplimiento o incumplimientos si de una especie similar o de una naturaleza diferente..



Términos de Servicio

Vital Power Simtricity Post Pago Planes

Certificate No.: 10137
www.vitalpowertexas.com
 1 (844) 674-4825
 (7-17 L-V, 8-17 Sab, 9-13 Dom CPT)
 P.O. Box 722434 • Houston, TX 77272
 support@vitalpowertexas.com

Anexo 1

Vital Power No Recurrente Créditos, Comisiones y Gastos

Además de las tarifas de uso de electricidad discutidos en sus correspondientes Condiciones del servicio, Energía Vital podrá imponer las siguientes tarifas y cargos, como se muestra a continuación.

Nombre de la tarifa	Monto
Cuota de Recuperación Disconnect (* plus TDU aplicable cargos, en su caso, ver enlace abajo)	\$25.00
Cuota de Recuperación Vuelva a conectar (* plus TDU aplicable cargos, en su caso, ver enlace abajo)	\$25.00
Penal Late Fee (% de los cargos actuales)	5%
Una Premium Contactar Fee se puede aplicar por las siguientes razones:	
- Proceso de pago a través de agente en vivo (sin cargo por la línea o los pagos del sistema automatizado)	\$2.95
- Proporcionar Protección de cuenta (Extensión Cortesía de desconexión Fecha)	\$5.00
- Orden de servicio de solicitud de cambio (que requiere la revisión de una solicitud enviada TDU)	\$1.95
Tasa por pago disminuido (de pago rechazada por cualquier razón)	\$1.95
Fondos Insuficientes o pagos devueltos	\$25.00
Reembolso Procesamiento de carga (se descontará del saldo de la liquidación antes de emitir un reembolso)	\$2.95
Resumen de facturación adicional (1 por año gratuito)	\$2.95
Compruebe tasa de cancelación / reemisión (anular cheque devuelto)	\$35.00
Inactivo Cuenta Cuota de Mantenimiento (cargo a cualquier cuenta inactiva con un saldo de crédito)	\$9.95
Error Auto Cuota de pago (no configurado o el fracaso de los pagos salariales automático)	\$15.00
Terminación Anticipada Pago Fijo Plan de Tarifa con 12 meses plazo	\$150.00
Terminación Anticipada Pago Fijo Plan de Tarifa con 6 meses plazo	\$100.00
Terminación Anticipada Plan de Pago de tasa fija con 3 meses plazo	\$75.00

Vital Power también se reserva el derecho de pasar a través de cualquier otro cargo evaluados para poder vital por parte de terceros (incluyendo, pero no limitado a, ERCOT, el PUCT, o su compañía de transmisión y distribución regional) para dar servicio a la cuenta.

*** Honorarios TDU Común no recurrentes**

Estas tarifas están sujetas a cambios por el TDU con la aprobación PUCT. Para obtener una lista completa, y para ver los precios más actuales, visite: <http://puc.state.tx.us/industry/electric/rates/TDR.aspx>

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUC). These rules apply to all retail electric providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), unless otherwise noted or waived by the customer as allowed under PUC rules. You may view the PUC's rules at www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. Contact information is located within this document.

OBTAINING AND CANCELING SERVICE

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming": A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should request that the REP provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit this to you within 5 business days of your request. If you are not satisfied with this response, you may also file a complaint with the PUC at the address provided below. Upon receipt of a complaint filed with the PUC, the REP must respond within 21 days of receipt of the complaint, providing all documentation relied upon by the REP related to the authorization to switch, and any corrective actions taken to date, if any.

If a REP is serving your account without proper authorization, the REP must work with other market participants to take all actions necessary to return you to your original REP as quickly as possible. Your original REP has the right to bill you at the price disclosed in your terms of service and electricity facts label from either: 1) the date you are returned to your original REP, or 2) any prior date chosen by your original REP for which that REP had the authorization to serve you. The REP that served you without proper authorization shall, within 5 days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the original REP ultimately bills you. In addition, the REP that served you without your authorization is responsible for paying all charges associated with returning your service to your REP of choice. For periods that the unauthorized REP served you that are not billed to you by your original REP, the REP that served you without your authorization may bill you but at a rate no higher than the rate you would have been charged by your original REP.

Right of Rescission: When requesting a switch in service providers, you may rescind your contract with the new REP without any penalty or fee within 3 federal business days (includes Saturday) after you receive your Terms of Service Agreement. For details on how to rescind your service, please see your Terms of Service Agreement. This right of rescission does not apply to applicants requesting a move-in or to customers whose REP transfers the customers to the POLR. If you do not rescind your request for service within this 3 federal business day period, you will be responsible for all service rendered to you at the enrollment address. If you do not rescind the contract within this 3 federal business day period, you retain the right to select another REP and may do so by contacting that REP, although you will be responsible for any charges incurred to switch your service. See your Terms of Service Agreement for details regarding canceling or terminating your contract.

BILLING ISSUES

Unauthorized Charges or "Cramming": Before any new charges for non-energy-related products or services are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will appear on your electric bill and obtain your consent to accept the product or service. Your REP must provide you with a toll-free telephone number and address that you may use to resolve any billing dispute or to ask questions about your bill. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUC. Your REP will not seek to terminate your electric service for non-payment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you.

If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days. If charges are not refunded or credited within 3 billing cycles, interest shall be paid to you at an annual rate established by the PUC on the amount of any unauthorized charge until it is refunded/credited. You may request all billing records under the REP's control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill. Your REP will not rebill you for any charges determined to be unauthorized.

Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements: Brooklet Energy Distribution, LLC DBA Vital Power offers a Deferred Payment Plan which allows a residential customer to pay an outstanding balance in installments over a period of time. To enroll in a Deferred Payment Plan we may require from you an initial payment of 50% of the outstanding balance on your account and for the remaining balance to be paid over five billing cycles; or than no more than 50% of each transaction amount be applied towards the deferred payment plan. Your service may be terminated and disconnected if you do not meet the terms of the Deferred Payment Plan issued to you. You may request a deferred payment plan if your current balance reflects a negative balance of \$50 or more during an extreme weather emergency as long as you make this request within one business day after the weather emergency has ended; during governor-declared disasters as directed by the Public Utility Commission; or if you have been underbilled by \$50 or more. If you are on a deferred payment plan, your account will be subject to a switch-hold. A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay the total deferred balance. The switch-hold will be removed after your deferred balance is paid. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying, you will need to pay us to get your electricity turned back on.

Financial and Energy Assistance: An electric customer who receives food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the Texas Department of Human Services (TDHS) or whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA). A customer who currently receives these benefits automatically qualifies for a discount on electric service through the LITE-UP Texas program. Customers who do not currently receive these benefits but whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may apply for the discount. Contact LITE-UP Texas toll-free at 1-866-4-LITE-UP or 1-866-454-8387 for information on how to obtain the discounted rate.

Meter Reading and Testing: Please contact us for information regarding how to read your meter. You have the right to request a meter test. We will forward this request to your Transmission Distribution Utility (TDU) on your behalf. If a test is performed more than once in a four-year period and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. The TDU or REP will advise you of the test result, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

DISCONNECTION OF SERVICE

Failure to Pay: For customers who do not pay their electric bill by the due date, their REP may request that the TDU "disconnect" the electric service, after the expiration of a required 10-day notice period (21 day period for Critical Care and Chronic Condition customers). Electricity will never be disconnected for non-payment on a holiday, weekend day, or an extreme weather day.

Disconnection of Service: The PUC has provided that under certain dangerous circumstances (such as unsafe electric line situations) any REP, may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. Your REP or TDU may also, at any time, authorize disconnection of your electric service without prior notice for any of the following reasons:

- where a known dangerous condition exists for as long as the condition exists;
- where service is connected without authority by a person who has not made application for service;
- where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment;
- where there has been tampering with the equipment of the TDU; or
- where there is evidence of theft of service.

Additionally, your REP may be allowed to seek to have your electric service disconnected for any of the reasons listed below:

- failure to pay a bill owed to the REP or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection stated on the disconnection notice;
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with the REP;
- 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 the REP; or
- failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service, your REP must provide you with a written Disconnect Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered), or sent to you by email, if your REP has offered and you have agreed to receive disconnection notices from the REP by email, no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued (21 days for Critical Care and Chronic Condition customers) and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available to take payments and service can be reconnected.

Your REP may not authorize disconnection of your electric service for any of the following reasons:

- failure to pay for electric service by a previous occupant of the premise if that occupant is not of the same household;
- failure to pay any charge unrelated to electric service;
- failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated;
- failure to pay underbilled charges that occurred for more than 6 months (except theft of service);
- failure to pay any disputed charges until your REP or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- failure to pay charges arising from an underbilling due to any faulty metering, unless the meter has been tampered with or unless such underbilling charges are due under PUC rule 25.126 relating to Adjustments Due to Non-Compliant Meters and Meter Tampering in Area Where Customer Choice Has Been Introduced (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>); or
- failure to pay an estimated bill other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDU.

Additionally, your REP may not authorize disconnection of your electric service if the REP receives that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account; and you have paid or made payment arrangements to pay any outstanding debt not covered by the energy assistance provider's payment.

Availability of Provider of Last Resort: If you are notified that you are subject to termination or disconnection of your electric service, you may seek to obtain services from another REP or the POLR. You have the option to request service from the POLR, which offers a standard retail service package. Information about the POLR and other REPs can be obtained from the PUC or the POLR.

Restoration of Service If your service was disconnected due to non-payment, your service will be re-established after payment has been received by Vital Power in an amount sufficient enough to create a positive kWh balance to your account. A reconnect fee will be charged to reconnect the service (see your Terms of Service for specific fee amount information). It may take up to two (2) business days to restore your service. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP or the POLR that you have corrected the dangerous situation.

DISPUTES WITH YOUR PROVIDER

Complaint Resolution: Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review, if available. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUC or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint. For a complaint involving a disputed bill, your REP may not initiate collection activities or termination or disconnection activities or report the delinquency to a consumer reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, your REP may disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

VITAL POWER CUSTOMER CARE DEPARTMENT

Toll-free : 1-844-674-4825; 8am-6pm M-F, 9am-1pm Sat CPT
Toll free Corporate Complaint line: 1-844-227-2679, Ext 3
E-mail: support@vitalpowertexas.com
Website: www.vitalpowertexas.com
Vital Power
P.O. Box 722434, Houston, TX 77272

Public Utility Commission of Texas

Customer Protection Division
P.O. Box 13326
Austin, Texas 78711-3326
Tel: 512-936-7120; Toll-free tel: 1-888-782-8477
Fax: 512-936-7003; TTY: 800-735-2988
E-mail: customer@puc.texas.gov; Website: www.puc.state.tx.us

Reporting Outages: Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. For your reference, this contact information is provided in this brochure.

CenterPoint Energy, Inc:

Local: 713-207-2222
Toll-free Tel: 1-800-332-7143
Service orders: same
24 hours a day, 7 days a week

Texas-New Mexico Power Co.:

Toll-free Tel: 1-888-866-7456
Service orders: same
24 hours a day, 7 days a week

Oncor Electric Delivery:

Toll-free: 1-888-313-4747
Service orders: 1-888-313-6862
24 hours a day, 7 days a week

American Electric Power Co. - Texas Central/Texas North:

Toll-free: 1-866-223-8508
Service orders: 1-877-373-4858
24 hours a day, 7 days a week

Sharyland Utilities:

Toll-free: 1-800-442-8688
(Mission/McAllen Territory: 1-956-668-9551)
Service orders: same
24 hours a day, 7 days a week

OTHER PROTECTIONS

Do Not Call List: Customers who do not want to receive telemarketing calls may add their name, address, and telephone number to the statewide electric "Do Not Call List." You may register for the "Do Not Call List" in three ways: online at www.texasnocall.com, call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), or write Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. You may be required to pay a charge not to exceed \$5.00 to register a telephone number, and the number will remain on the list for three years. Once you register for inclusion on the "Do Not Call List," you can expect to stop receiving telemarketing calls regarding consumer goods and other services. If you register for inclusion on the list via phone or online, you must pay the fee with a credit card. If you register for inclusion on the list via mail, the fee must be paid with a money order, check or credit card.

Language Availability: You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were initially solicited.

This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance. You will receive this Your Rights as a Customer document and disconnection notices in English and Spanish or English and your designated language if you have designated a language other than Spanish and were originally solicited in that language.

Privacy Rights: Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply

to the release of your information under certain circumstances as required by law, including release to the PUC, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or your TDU. A REP may also share this information with a third party for the purpose of marketing such party's products or services to you after you are provided an opportunity to opt-out of the release of your information. In addition, this prohibition does not apply to the release of prior historical usage upon request and authorization of a current customer or applicant of a premise. Industrial and commercial customers may contact their REP or TDU and designate that their prior historical usage is competitively sensitive in order to prevent the release of this information.

Special Services: Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities. If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact your REP to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer: You have the right to apply for designation as a "Critical Care Residential Customer" or "Chronic Condition Residential Customer." However, such customers may not enroll in, or continue to be served on a prepay product that utilizes an advanced meter. If we are notified that you have received designation as either a "Critical Care Residential Customer" or a "Chronic Condition Residential Customer" and you are currently on such a prepay product, we will work with you to promptly transition you to a non-prepay product in a manner that avoids service disruption. If you do not respond to our efforts to place you on a non-prepay product of your choosing, we will place you on a competitively offered, month-to-month product. In this event, you will be provided a notice of the transfer as well as the Terms of Service and Electricity Facts Label for the new product.

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

Upon your request, your REP will provide to you a PUC-approved application form, which you and the patient's physician must complete. The patient's physician must sign and electronically return the application form to your TDU by facsimile or other electronic means. The TDU will evaluate the form for completeness. Incomplete forms will be returned to you by the TDU for completion. The TDU may verify the physician's identity and signature and may deny an application for designation, if it determines that the identity or signature of the physician is not authentic.

The TDU will notify you and your REP of the final status of the application process, including whether you have been designated for Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer status. The TDU will also notify you of the date a designation, if any, will expire, and whether you will receive a renewal notice. If the TDU does not approve the application, you may file a complaint with the PUC. If approved, the designation of Critical Care Residential Customer is valid for two years; and the designation of Chronic Condition Residential Customer is valid for 90 days to one year. Your TDU will send you a renewal form, if applicable, prior to the expiration of your designation.

Designation as a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer does not relieve the customer of the obligation to pay the REP or the TDU for services rendered. However, a Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer who needs payment assistance is encouraged to contact their REP or TDU immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered by the REP or TDU.

Governmental Entities: If you are a governmental entity as defined in the Prompt Payment Act (PPA), TEX. GOV'T CODE, Chapter 2251 (<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), it is your responsibility to inform your REP of your status so that the PPA protections can be applied. If you are a governmental entity subject to the PPA, your payment shall become overdue as provided in the PPA and interest on an overdue payment shall be calculated by you pursuant to the terms of the PPA and remitted to your REP with the overdue payment. Billing disputes between a governmental entity, as defined in the PPA, and an aggregator or a REP about any bill for aggregator or REP service, shall be resolved as provided in the PPA.

Sus Derechos como Cliente (No Prepago Planes Residenciales)

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en reglas de protección de cliente aprobadas por la Comisión de servicios públicos de Texas (PUC). Estas reglas se aplican a todos los proveedores eléctricos minoristas (REPs) y el proveedor de último recurso (POLR), a menos que lo contrario señaló o cortado por el cliente como permitido bajo las reglas de la PUC. Puede ver las reglas de la PUC en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. Información de contacto se encuentra en este documento.

OBTENCIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIO

Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming": Un representante debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si crees que el servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, debe solicitar que el REP le proporcionará una copia de su autorización y verificación. La REP esto debe presentar a usted dentro de 5 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con esta respuesta, también puede presentar una queja con la PUC en la dirección indicada a continuación. Tras la recepción de una denuncia presentada en la PUC, el REP debe responder dentro de 21 días desde la recepción de la denuncia, proporcionar toda la documentación invocadas por el REP relacionados con la autorización para cambiar y acciones correctivas tomadas hasta la fecha, si cualquier.

Si un representante es servir a su cuenta sin la debida autorización, el REP debe trabajar con otros participantes del mercado para tomar todas las acciones necesarias para volver a su REP original tan pronto como sea posible. Su REP original tiene derecho a cobrarle al precio consignado en los términos de servicio y electricidad etiqueta hechos desde cualquiera: 1) la fecha volverá a su REP original, o 2) cualquier fecha previa elegida por su REP original para que esa REP tenía la autorización para servirle. El REP que le sirvió sin la debida autorización, dentro de 5 días a partir de la fecha en que su servicio es devuelto a su REP original, reembolsará todos los gastos pagados por el período de tiempo que la REP original factura al final te. Además, el REP que le sirve sin su autorización es responsable de pagar todos los gastos asociados a regresar a su servicio a su representante de elección. Para períodos que el REP no autorizada le sirvió que no son facturados a usted por su REP original, el REP que le sirve sin su autorización puede cobrarle pero a un ritmo no superior a la tasa habría sido acusado por su REP original.

Derecho de rescisión: Al solicitar un cambio en los proveedores de servicios, puede rescindir su contrato con el nuevo representante sin pena ni cuota dentro de 3 días hábiles federal (incluye el sábado) después de recibir el contrato de términos de servicio. Para obtener más información sobre cómo rescindir el servicio, consulte los términos del acuerdo de servicio. Este derecho de rescisión no se aplica a los solicitantes pedir un traslado en o a clientes cuyo REP transfiere a los clientes al POLR. Si no rescindir su solicitud de servicio dentro de este negocio federal 3 días, usted será responsable de todos los servicios prestados a usted en la dirección de inscripción. Si no rescindir el contrato dentro de este negocio federal 3 días, conservan el derecho a seleccionar otro REP y puede hacerlo poniéndose en esa REP, aunque usted será responsable por los gastos incurridos para cambiar su servicio. Consulte su contrato de términos de servicio para obtener más información acerca de la cancelación o terminación de su contrato.

PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Cargos no autorizados o "Abarrotar": Antes de cualquier nuevos cargos por servicios o productos no relacionados con la energía están incluidos en su factura eléctrica, su representante debe informarle del producto o servicios, todos los cargos, cómo estos cargos se aparecen en la factura eléctrica y obtengan su consentimiento para aceptar el producto o servicio. Su representante debe proporcionarle un número de teléfono gratuito y una dirección que puede usar para resolver cualquier disputa de facturación o hacer preguntas acerca de su factura. Si usted cree que su factura eléctrica incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con su representante para disputar tales cargos y puede presentar una queja con la PUC. Su representante no tratará de terminar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado o enviar un informe de crédito desfavorable contra usted por disputados cargos pendientes de pago que son supuestamente sin autorización, a menos que la disputa se resuelva en definitiva contra usted.

Si los cargos se determinan que no autorizados, su representante dejará de cobrar por el servicio no autorizado o el producto, quitar el cargo no autorizado de su cuenta y reembolso o crédito todo dinero pagado cualquier cargo no autorizado dentro de 45 días. Si los cargos no son reembolsados o acreditados en 3 ciclos de facturación, interés se pagará a usted a una tasa anual establecida por la PUC sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado, acreditado. Usted puede solicitar todos los registros de facturación bajo control del REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de 15 días hábiles después de la fecha que el cargo no autorizado se quita de su factura. Su representante no renovación de cargos que se determinó que no autorizado.

Aplazados los planes de pago y otros arreglos de pago: Brooklet Energy Distribution, LLC DBA Vital Power ofrece un aplazado Plan de pagos que permite a un cliente residencial a pagar un saldo en cuotas durante un período de tiempo. Para inscribirse en un Plan de pago aplazado requerimos de usted un pago inicial del 50% del saldo pendiente en tu cuenta y el saldo restante a pagar más de cinco ciclos de facturación; o que no más del 50% de cada transacción se aplica cantidad hacia el plan de pago diferido. El servicio puede termina y desconectado si no cumple con los términos del Plan de la aplazada pago emitido. Usted puede solicitar un plan de pago diferido si tu saldo actual refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia fenómenos meteorológicos extremos como hacer esta solicitud dentro de un día hábil después de que ha terminado el tiempo de emergencia; durante desastres declarados por el gobernador conforme a lo dispuesto por la Comisión de servicios públicos; o si ha sido underbilled por \$50 o más. Si estás en un plan de pago diferido, tu cuenta será sujeto a una suspensión de conmutador. Una conmutador-

suspensión significa que no podrá comprar electricidad de otras empresas hasta que usted paga el saldo diferido total. La suspensión de conmutador se quitará su saldo diferido se paga. Mientras se aplica una suspensión de conmutador, si está desconectado para no pagar, tendrá que pagar nosotros para conseguir la electricidad volvió.

Financiera y asistencia de energía: Un cliente eléctrico que recibe cupones de alimentos, Medicaid, TANF o SSI de la Texas departamento de servicios humanos (acomodadas) o cuyos ingresos sean no más de 125% de la pobreza federal directrices pueden calificar para asistencia de energía del departamento de Texas de vivienda y asuntos comunitarios (TDHCA). Un cliente que actualmente recibe estos beneficios automáticamente califica para un descuento en el servicio eléctrico a través del programa de LITE-UP Texas. Los clientes que actualmente no reciben estos beneficios pero cuyos ingresos no sean más que 125% de las pautas federales de pobreza podrán solicitar el descuento. Póngase en contacto con LITE-UP Texas gratis al 1-866-4-LITE-UP o llame al 1-866-454-8387 para obtener información sobre cómo obtener la tasa de descuento.

Lectura de contadores y pruebas: Póngase en contacto con nosotros para obtener información sobre cómo leer su medidor. Usted tiene derecho a solicitar una prueba de medidor. Procederemos a enviar esta solicitud a su utilidad de transmisión de distribución (TDU) en su nombre. Si se realiza una prueba más de una vez en un período de cuatro años y el medidor está decidido a que funcione correctamente, entonces se puede cobrar una tarifa para las pruebas de metro adicional en la tasa aprobada para su TDU. El TDU o REP le informará del resultado de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, prueba de la persona y, si procede, la fecha de eliminación del metro

DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

Falta de pago: Para los clientes que no pagan su factura de electricidad antes de la fecha de vencimiento, su REP puede solicitar que el TDU "desconecte" el servicio eléctrico, después de la expiración de un período de preaviso de 10 días (21 días para el período de Cuidados Críticos y clientes enfermedad crónica). La electricidad nunca será desconectado por falta de pago de vacaciones, días de fin de semana o un día de clima extremo.

Desconexión del servicio: La PUC tiene siempre que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones inseguras de línea eléctrica) cualquier REP, podrá autorizar su TDU para desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Su REP o TDU podrá también, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su servicio eléctrico sin previo aviso para cualquiera de las siguientes razones:

- donde existe una condición peligrosa conocida para siempre que exista la condición;
- donde el servicio está conectado sin autoridad por una persona que no ha hecho la solicitud de servicio;
- donde el servicio es reconectado sin autoridad después de la desconexión por impago;
- Cuando se ha sido manipulaciones con el equipo de la TDU; o
- donde hay evidencia de robo del servicio.

Además, podrá autorizarse su representante para buscar tener tu servicio eléctrico desconectado para cualquiera de las razones que se enumeran a continuación:

- fracaso para pagar una factura a la REP o hacer un acuerdo de pago diferido por la fecha de desconexión indicado en el aviso de desconexión;
- incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago con el REP;
- utilizando el servicio de manera que no interfieran con el servicio de los demás o el funcionamiento del equipo no estándar;
- falta de pago de un depósito exigido por el REP; o
- fracaso de un garante que abone el importe garantizado cuando el representante tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del fiador.

Antes de desconectar su servicio, su REP debe proporcionarle un aviso por escrito Desconectar. Este aviso debe ser enviado por correo por separado (o en mano), o enviados por correo electrónico, si su REP ha ofrecido y usted haya aceptado recibir avisos de desconexión de la REP por correo electrónico, no antes del primer día después de la fecha vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser de 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso (21 días de Cuidados Críticos y clientes enfermedad crónica) y no puede caer en un día festivo o fin de semana (o el día anterior) a menos que el personal del REP esté disponible para recibir pagos y servicio puede volver a conectar. Su representante no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones:

- falta de pago de servicio eléctrico por un anterior ocupante de la premisa de si ese ocupante no es de la misma familia;
- falta de pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- falta de pago de un tipo diferente o una clase de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- falta de pago de tasas underbilled ocurridos durante más de 6 meses (excepto el robo del servicio);
- falta de pago de cualquier disputados cargos hasta su representante o el PUC determina la precisión de los cargos y hayan sido notificados de esta determinación;
- falta de pago de los gastos derivados de una underbilling debido a cualquier medición defectuoso, a menos que el contador ha sido manipulado o a menos que tales cargos underbilling son debidas en virtud del PUC regla 25.126 relativas a ajustes debido a la no conformes metros y metros alteración en área donde cliente elección ha introducido (<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.126/25.126.doc>); o

- falta de pago de una factura estimada no sea un proyecto de ley prestado con arreglo a un plan aprobado de lecturas de medidores, a menos que el proyecto de ley se basa en un estimado medidor leído por el TDU.

Además, su representante no podrá autorizar desconexión del servicio eléctrico, si el REP recibe que un proveedor de asistencia de energía será reenvío pago suficiente en su cuenta; y han pagado o hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago de su proveedor de asistencia de energía.

Disponibilidad del proveedor de último recurso: Si se le notifica que usted está sujeto a interrupción o desconexión del servicio eléctrico, se puede tratar de obtener servicios de otro REP o el POLR. Tiene la opción para solicitar un servicio desde el POLR, que ofrece un paquete de servicio estándar por menor. Puede obtenerse información sobre el POLR y otros representantes de la PUC o el POLR.

Restauración de servicio Si su servicio se desconectó debido a la falta de pago, tu servicio será restablecido después de pago ha sido recibido por Brooklet Energy Distribution, LLC DBA Vital Power en una cantidad suficiente para crear un saldo positivo de kWh a tu cuenta. Se cobrará una tarifa de reconexión para volver a conectar el servicio (vea sus términos de servicio para obtener información de cantidad de tarifa específica). Puede tardar hasta dos 2 días para restaurar el servicio. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio va a conectar una vez que usted demostrar a su REP o el POLR que haya corregido la situación peligrosa.

DISPUTAS CON SU PROVEEDOR

Resolución de la queja: Por favor, comuníquese con su representante, si tiene comentarios específicos, preguntas o quejas. Al recibir una denuncia, su REP debe investigar y notificarle los resultados dentro de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si está disponible. Su representante debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión dentro de 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o revisión de supervisión, puede presentar una queja con la PUC o la Oficina del Fiscal General, División de protección del consumidor. Por favor incluya su nombre y número de cuenta, así como una explicación de los hechos y la resolución que desee en su queja. Por una denuncia de una controvertida ley, su representante no puede iniciar las actividades de recolección o actividades de terminación o desconexión o informe la delincuencia a un agencia con respecto a la disputa parte del proyecto de ley de información del consumidor. Sin embargo, después de aviso, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte indiscutible de la ley.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE Vital Power

Número gratuito: 1-877-674-4825; 8-16L-V, 9-13 Sab CPT
 Número gratuito línea de Quejas Corporativa: 1-844-227-2679, Ext 3
 Correo electrónico: support@vitalpowertexas.com
 Sitio Web: www.vitalpowertexas.com
 Vital Power
 P.O. Box 722434, Houston, TX 77272

Comisión de servicios públicos de Texas

División de protección del cliente
 P.O. Box 13326
 Austin, Texas 78711-3326
 Tel: 512-936-7120; Tel gratuito: 1-888-782-8477
 Fax: 512-936-7003; TTY: 800-735-2988
 Correo electrónico: Customer@PUC.State.TX.US; Sitio Web:
www.puc.texas.gov

Las interrupciones de generación de informes: Su REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono se puede utilizar para interrupciones de informe o de otras situaciones de emergencia. Para su referencia, esta información de contacto se proporciona en este folleto

CenterPoint energía, Inc:

Local: 713-207-2222
 Tel gratuito: 1-800-332-7143
 Pedidos de servicio: mismo
 24 horas al día, 7 días a la semana

Texas-Nuevo México Power Co.:

Tel gratuito: 1-888-866-7456
 Pedidos de servicio: mismo
 24 horas al día, 7 días a la semana

Oncor Electric Delivery:

Número gratuito: 1-888-313-4747
 Pedidos de servicio: 1-888-313-6862
 24 horas al día, 7 días a la semana

American Electric Power Co - norte de Texas Central/Texas:

Número gratuito: 1-866-223-8508
 Pedidos de servicio: 1-877-373-4858
 24 horas al día, 7 días a la semana

Sharlyland Utilities:

Númerogratis: 1-888-313-4747
 (Mission/McAllen 1-956-687-5600)
 Pedidos de servicio: same
 24 horas al día, 7 días a la semana

OTRAS PROTECCIONES

No lista de llamadas: Lista de No Llamar: Los clientes que no desean recibir llamadas de telemarketing puede añadir su nombre, dirección y número de teléfono a la estatal eléctrica "Lista de No Llamar". Usted puede registrarse para la "Lista de No Llamar" de tres maneras: en línea en www.texasnocall.com, llame al número gratuito 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225), o escribir Texas Sin Call, PO Box 313, E. Walpole, MA

02032. Usted puede ser obligado a pagar una cantidad que no exceda de \$ 5.00 a registrar un número de teléfono y el número permanecerá en la lista durante tres años. Una vez que usted se registra para su inclusión en la "Lista de No Llamar", usted puede esperar para dejar de recibir llamadas de telemercadeo en relación con los bienes de consumo y otros servicios. Si usted se registra para su inclusión en la lista, por teléfono o en línea, usted debe pagar la cuota con una tarjeta de crédito. Si usted se registra para su inclusión en la lista por correo, la cuota se debe pagar con un giro postal, cheque o tarjeta de crédito.

Disponibilidad de idioma: Usted puede solicitar para recibir información de su representante en español, o en cualquier idioma en el que fueron solicitados inicialmente. Esto incluye los términos del acuerdo de servicio, avisos de electricidad hechos etiqueta, facturas y bill, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuentos, promociones y acceso a la asistencia al cliente. Usted recibirá este sus derechos como un documento de cliente y desconexión avisos en inglés y español o inglés y el idioma designado si han designado un idioma distinto del español y fueron solicitados originalmente en ese idioma.

Derechos de privacidad: Excepto como se describe a continuación, los representantes no pueden divulgar su información de cliente propietario a cualquier otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso de electricidad históricos, patrones esperados de uso, tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de servicio, condiciones de los contratos individuales y las condiciones, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias, como exige la ley, incluyendo el lanzamiento de la PUC, un agente de su representante, agencias, organismos encargados de hacer cumplir la ley o su TDU de información del consumidor. Un representante puede también compartir esta información con terceros con el propósito de comercialización tal partido productos o servicios a usted después de que se le proporciona la oportunidad de excluirse de la divulgación de su información. Además, esta prohibición no se aplica a la versión de uso histórico previa petición y autorización de un cliente actual o el solicitante de una premisa. Los clientes industriales y comerciales pueden ponerse en contacto con su representante o TDU y designar que su uso histórico previo es competitivamente sensible a fin de impedir la liberación de esta información.

Servicios especiales: Su REP puede ofrecer servicios especiales para los clientes con problemas auditivos y programas para clientes con discapacidades físicas. Si usted tiene una discapacidad física o requiere asistencia especial en relación con su cuenta eléctrica, póngase en contacto con su representante para informarse sobre el proceso de ser cualificados para cualquiera de estos servicios especiales.

Cliente residencial de atención crítica o afección crónica cliente residencial: Usted tiene derecho a solicitar la designación como una "crítica atención cliente Residencial" o "crónica cliente de condición residencial." Sin embargo, dichos clientes pueden no inscribirse o continuar ser servidos en un producto de prepago que utiliza un medidor de avanzada. Si se nos notifica que ha recibido la designación como una "crítica atención cliente Residencial" o una "crónica condición cliente Residencial" y actualmente estás sobre dicho producto prepago, trabajaremos con usted prontamente le transición a un producto no prepago de forma que evita la interrupción del servicio. Si no responde a nuestros esfuerzos para colocarle en un producto de su elección no prepago, colocaremos sobre un producto competitivo ofrecido, mes a mes. En este caso, recibirá un aviso de la transferencia, así como las condiciones de servicio y electricidad hechos etiqueta para el nuevo producto.

Un cliente residencial de atención crítica es un cliente residencial que tiene una persona que residan permanentemente en su casa que se ha diagnosticado por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener la vida. Una condición crónica que cliente residencial es un cliente residencial que tiene una persona permanentemente residentes en su casa que se ha diagnosticado por un médico como una condición médica seria que requiere un dispositivo eléctrico médico o eléctrica calefacción o refrigeración para evitar el deterioro de una función importante de la vida a través de un significativo deterioro o la exacerbación de la condición médica de la persona.

A su petición, su representante proporcionará a usted un formulario de solicitud aprobado PUC, que usted y el médico del paciente deben completar. Médico del paciente deberá firmar y devolver electrónicamente el formulario de solicitud para su TDU por facsímil u otros medios electrónicos. El TDU evaluará la forma de integridad. Formularios incompletos serán devuelto a usted por el TDU para finalizar. El TDU podrá verificar la identidad y la firma del médico y puede denegar una solicitud de designación, si se determina que la identidad o la firma del médico no es auténtico.

El TDU notificará a usted y a su representante del estado final del proceso de aplicación, incluso si ha sido designadas para el estado crítico cuidado residencial de cliente o cliente residencial de condición crónica. El TDU también le notificará de la fecha a la designación, si cualquiera, caducará, y si usted recibirá un aviso de renovación. Si el TDU no apruebe la solicitud, puede presentar una queja con la PUC. Si se aprueba, la designación de cliente residencial atención crítica es válida por dos años; y la designación de cliente residencial de condición crónica es válida por 90 días a un año. Su TDU te enviará un formulario de renovación, en su caso, anteriores a la expiración de su designación.

Designación como un cliente residencial cuidado crítico o cliente residencial de condición crónica no exime al cliente de la obligación de pagar el REP o el TDU por los servicios prestados. Sin embargo, un crítico cuidado residencial de cliente o cliente residencial condición crónica, que necesita asistencia de pago se recomienda ponerse en contacto con su representante o TDU inmediatamente en cuanto a opciones de posible pago diferido u otro tipo de asistencia que puede ser ofrecido por el REP o TDU.

Entidades gubernamentales: Si eres una entidad gubernamental, tal como se define en la ley de pago rápida (PPA), Texas Gov ' T código, capítulo 2251 (<http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>), es su responsabilidad informar a su representante de su estado para que puedan aplicarse las protecciones de PPA. Si eres una entidad gubernamental con la PPA, tu pago será vencido tal como se prevé en el PPA y interés sobre un pago atrasado se calcula con arreglo a los términos del PPA y remitidos a su representante con el pago atrasado. Disputas de facturación entre una entidad gubernamental, como se define en el PPA y un agregador o un representante sobre cualquier proyecto de ley de agregador o REP servicio, serán resueltos según lo dispuesto en el PPA.