



V247 Power Corporation Sus Derechos Como Cliente Residenciales & Clientes de Comercio Pequeño

Este documento describe sus derechos como cliente, y se basa en las reglas de protección de los clientes aprobadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC). Estas reglas se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REP) y el proveedor de último recurso (POLR), salvo que se indique o no exigidos por el cliente, de lo contrario cuando lo permitan las reglas de la PUCT. Puede ver las reglas de la PUCT en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Es un placer contestar sus preguntas y preocupaciones y es bienvenida la oportunidad de resolver cualquier problema o pregunta que usted tenga acerca de su servicio. Usted tiene el derecho de recibir este documento y cualquier aviso de desconexión enviado por correo en inglés y español. Si tiene alguna pregunta acerca de este documento o cualquier otro problema relacionado con el servicio, por favor póngase en contacto con V247 Power Corporation.

V247 POWER CORPORATION

Dirección Postal: 9999 Bellaire Blvd.,
Suite 1133
Houston, TX 77036

Dirección de Correo Electrónico: customercare@v247power.com
Dirección de Internet: www.v247power.com
Número de Certificación: 10210

Número Gratuito: 1.855.888.9888
Número de Fax: 1.855.215.9090

Horas de Operación: lunes – viernes 8:00 AM – 6:00 PM CST

Informar de un Corte de Energía:

En caso de una emergencia eléctrica o interrupción, póngase en contacto con la TDU en su área. Para determinar la TDU aplicable, por favor consulte su factura de energía de V247 Power.

CenterPoint Energy:	1.800.332.7143	Oncor Electric Delivery:	1.888.313.4747
AEP Central:	1.866.373.4858	AEP North:	1.866.223.8508
Nueces:	1.800.632.9288	Texas-New Mexico Power:	1.888.866.7456
Sharyland Utilities:	1.800.442.8688	Sharyland-McAllen:	1.956.668.9551

Problemas con el Servicio de Facturación y Atención al Cliente / Quejas de los Clientes:

Por favor, póngase en contacto con nosotros si tiene cualquier comentario específico, preguntas, quejas, preguntas de facturación, o si considera que su factura esta incorrecta llame inmediatamente. V247 Power Corporation toma en serio sus preocupaciones, y se investigara el problema sin demora, y hacer las correcciones necesarias para que se resuelva su problema. Si el centro de atención al cliente de V247 Power Corporation no puede resolver el problema a su satisfacción, usted tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT.

Dirección Postal: Public Utility Commission of Texas PO Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

División de Protección al Cliente: 1.888.782.8477 o 512.936.7120

TTY: 1.800.735.2989

Número de Fax: 512.936.7003

Dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us

Dirección de Internet: www.puc.state.tx.us

Personas con problemas de audición y lenguaje, ciegas y sordomudas, pueden contactar a PUCT usando en teléfono TTY marcando 1.800.735.2989. Puede encontrar el contexto completo de las reglas en: <https://www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx>. Al presentar una queja, asegúrese de incluir si nombre, domicilio, número de teléfono, razón de su queja, copias de su factura en disputa y su contrato. El PUCT investigara su queja y se comunicara directamente con usted con los resultados de la revision.

Deposito:

Si no puede demostrar crédito satisfactorio, no negaremos servicio electrico basado en su puntaje de crédito, sin embargo usted debe proveer un depósito inicial antes de recibir servicio eléctrico. Facturas estimadas para un depósito inicial de un cliente, pueden basarse sobre una estimación razonable del promedio del uso, la cantidad del depósito no puede superar la suma de sus facturas estimadas por los próximos dos meses o un quinto de su facturación estimada anual. Clientes que califican para el programa de cuota de reducción pueden pagar el depósito en dos cuotas iguales, si el requisito del pago es más de (\$50.00).

Usted puede calificar para recibir servicio de V247 Power. Usted puede calificar demostrando crédito satisfactorio a travez de uno de los siguientes métodos: (1) Presentar una carta de REP con su historial de pagos anteriores, confirmando que actualmente no está atrasado en sus pagos y en los 12 meses pasados consecutivos de servicio no ha estado atrasado en el pago de su factura más de una vez. (2) Tener puntaje de crédito satisfactorio a través de la agencia de información del consumidor. (3) Si usted tiene a lo menos 65 años de edad y no tiene saldos pendientes con su proveedor de servicio electrico actual. (4) Ha sido víctima de violencia familiar y puede proveer una carta de certificación de Texas Council en violencia familiar. Favor de contactarnos para información adicional si usted cree que es elegible para una de estas opciones. Si usted califica para el programa de LITE-UP y se le requiere pagar un depósito de más de \$50.00, usted puede ser elegible para pagar su depósito en dos pagos. Tiene que aportar prueba de su inscripción al programa de TDHS. Puede encontrar el texto completo de las reglas en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.454/25.454.pdf> (5) Presentar prueba que usted está medicamente indigente. Usted puede obtener un formulario de médico indigente en nuestra página de internet. En lugar de pagar un depósito en efectivo, usted puede proporcionar un Acuerdo de Garantía firmado por un cliente actual de V247 Power con crédito satisfactorio. Si retenemos su depósito en efectivo por más de 30 días, su depósito devengara interés desde el día en que lo recibimos a la cuota de interés anual establecida por PUC. Acreditaremos los intereses acumulados a su depósito, ya sea en su factura de enero cada año o en su factura final. El contexto completo para esta regla se puede encontrar en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>

Pagos de Factura y Ajustes:

Todas las facturas de deben pagar dentro 16 días de la fecha de facturación. Favor de llamar si anticipa tener dificultad para pagar su factura en la fecha de vencimiento. Usted puede ser elegible para recibir asistencia de pago, o para un plan de pago diferido, usted pagara 50% de la

cantidad debida y aplazar el resto de la cantidad adeudada pagando cuotas iguales en cinco meses. Para calificar para un plan de pago diferido, usted no debe haber incumplido el marco de un plan de pago diferido anterior de V247 Power o ha sido desconectado en los 12 meses anteriores. Usted necesitara 3 meses de historial de pagos con V247 Power antes de la fase de clasificación para el plan de pago diferido.

El plan de pagos diferidos está disponible para clientes los cuales sus facturas se tienen que pagar durante una emergencia extrema del clima, como se declara en su TDU o los cuales previamente tuvieron facturas de menos de \$50.00 y en adición necesitan hacer pagos a plazos. Al establecer un plan de pago diferido se impondrá un interruptor de retención en su cuenta, el cual se removerá después que el saldo de su cuenta sea pagado y procesado. Si esta desconectado por falta de pago, mientras tiene el interruptor de retención se le requerirá un pago para reasumir servicio y usted no podrá obtener servicios de otra REP hasta que el saldo total de su cuenta de pago diferido sea pagado a V247 Power Corporation. Planes de pagos diferidos se formalizan por escrito y se proveen al cliente. Favor de contactar al departamento del cuidado al cliente de V247 Power Corporation si tiene preguntas acerca de su saldo pendiente.

Medidor/Problemas de Interrupción del Servicio:

V247 Power le ayudara con cualquier medidor o problemas de interrupción proporcionándole información para resolver los problemas con su TDU. Favor de hacer contacto directamente con su TDU para reportar la interrupción de servicio. Usted tiene derecho a recibir instrucciones de como leer su medidor. Si sospecha que el medidor esta defectuoso o incorrecto, le ayudaremos a solicitar una prueba del medidor, según corresponda. Usted tiene derecho de que su medidor ubicado en su premisa sea revisado una vez cada cuatro años, si se realiza una prueba más de una vez en un periodo de cuatro años, y se determina que el medidor esta funcionando correctamente, entonces se le puede cobrar una cuota adicional por revisar el medidor a la tarifa aprobada por su TDU. El TDU le avisara de los resultados de las prueba, incluyendo la fecha de la prueba, el nombre de la persona que hizo la prueba y, si es aplicable la fecha del retiro del medidor. Su TDU podrá revisar la lectura en el medidor y es posible que tenga que pagar costo adicional si se encuentra que su medidor esta funcionando mal.

Financiera y Programas de Asistencia de Energía para Bajos Ingresos:

Clientes residenciales que necesitan asistencia financiera o asistencia de energía pueden calificar para programas patrocinados por Texas Department of Housing and Community (TDHCA), el cual puede ser contactado a info@tdhca.state.tx.us o llamando 1.800.525.0657, fax al 1.800.733.5120 o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. PUCT también tiene fondos disponibles para descuentos de electricidad para los clientes de bajos ingresos que califiquen durante ciertos meses del año, a través del programa de Low-Income Telephone & Electric Utilities Texas Program ("LITE UP"). Los clientes que reciben beneficios de Texas Health Services Commission son automáticamente inscritos en el programa de descuento; es posible que también se auto inscriba si reúne to requisitos de elegibilidad. Visite www.liteuptexas.org para obtener más información, o llame al 1.866.454.8387.

Cargos sin Autorizacion o "Cramming":

Cramming es un termino usado para agregar cargos sin permiso a su cuenta de electricidad por servicios que no sean de su electricidad. Antes de que cualquier cargo nuevo sea incluido en su factura de electricidad, V247 Power Corporation le informara sobre el producto o servicio de todos los cargos asociados, y como seran facturados esos cargos antes que aparezcan en su factura. Usted tiene derecho a disputar cargos que usted crea que no fueron autorizados. Si observa algun cargo en su factura que no entiende, por favor contactenos inmediatamente. Revisaremos el cargo en cuestion y resolveremos cualquier cargo que no sea apropiado.

Cambio del Proveedor de Servicio sin Autorizacion o "Slamming":

Slamming es un termino usado para cambiar su servicio electrico sin su permiso, y es ilegal. Si usted piensa que su servicio ha sido cambiado sin su autorizacion, llame a PUCT Consumer Hotline a este numero de telefono gratuito 1.888.782.8477. Su proveedor de servicio no debe cambiar sin su consentimiento, y V247 Power Corporation se ha comprometido a trabajar con PUCT, TDU y cualquier otro REP afectado para resolver el problema.

Terminación:

El plazo de su contrato se indica en la EFL. Al final del término del contrato, usted puede cancelar o terminar su contrato cambiando a un nuevo proveedor. Si usted cancela su contrato antes de finalizar el plazo del contrato, usted se compromete a pagar la multa o Cuota de Terminación Anticipada (ETF) indicada en la (EFL). Usted tiene el derecho terminar su contrato mensual y elegir otro producto de V247 Power u otro REP sin tener que pagar un cargo por Cancelación Anticipada. Si se muda de su dirección existente a una dirección nueva durante el plazo del contrato y proporciona una dirección de reenvío, usted no será responsable por el cargo por terminación indicada en EFL. V247 Power usara esfuerzos de buena fe para terminar su servicio con TDU en la fecha requerida de terminación. Sin embargo, nosotros no seremos responsables si TDU no puede afectar a la fecha de la terminación requerida.

Usted será responsable de todos los cargos incurridos hasta la fecha que TDU pueda afectar su terminación. Si usted cancela los términos de servicio, la obligación de V247 concluirá después de la fecha en que se leyó el medidor, cuando ya no nos designamos como su REP, o cuando su servicio eléctrico se desconecte por TDU. Si su terminación requiere una lectura del medidor de ciclo apagado, o de otra manera incurre cargos de TDU, usted será responsable del pago de esos cargos. Sus obligaciones bajo TOS terminaran cuando el saldo de su cuenta sea totalmente pagado. Cancelación y terminación de TOS no justifica la obligación del Cliente de pagar los saldos restantes o de un ETF que puede aplicarse.

Desconexión:

Podemos solicitar desconexión de su servicio eléctrico si usted no paga su depósito o el saldo total de su factura atrasada en la fecha de vencimiento del aviso de desconexión. Le notificaremos por escrito a lo menos 10 días antes de desconectar el servicio eléctrico.

V247 Power Corporation desconectara su servicio eléctrico con el aviso requerido por cualquiera de las siguientes razones:

- Falta de pagar su factura o hacer un arreglo de pago diferido antes de la fecha de desconexión;
- Incumplimiento con los términos de un arreglo de pago diferido o arreglos de pago hechos con V247 Power Corporation;



V247 Power Corporation Sus Derechos Como Cliente Residenciales & Clientes de Comercio Pequeño

- Usando el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros, o la operación del equipo;
- Falta de pago de un depósito requerido por V247 Power Corporation;
- Falta del garante para pagar la cantidad garantizada bajo el acuerdo escrito, firmado por el garante, el cual permite la desconexión del servicio del garante.

El PUCT ha dispuesto que en determinadas circunstancias cualquier REP, incluyendo el proveedor de último recurso (POLR), podrá autorizar su TDU para desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso por las siguientes razones:

- Cuando exista una condición peligrosa, y por el tiempo que exista la condición;
- Donde se ha conectado servicio sin autorización por una persona la cual no ha presentado solicitud de servicio;
- Donde el servicio se ha reconectado sin autoridad después de la desconexión por falta de pago;
- Donde se ha estado manipulando con el equipo de TDU;
- Donde hay evidencia de robo de servicio.

Al proveer avisos de desconexión, efectuar suspensión de servicio, restauración o desconexión resultara en cuotas; leer el Documento de Términos de servicio para más detalles. Los pagos atrasados resultaran en un cargo de penalización que equivale al 5% de la cantidad del saldo restante del mes. Cargo de la cantidad de \$30.00 debido a fondos insuficientes u otro tipo de rechazo de devolución o pago de banco.

Cuidado Crítico y Condición Crónica:

Usted tiene derecho a solicitar la designación de Cliente Residencial de Cuidado Crítico, si tiene una persona que reside permanentemente en su domicilio que ha sido diagnosticada por un médico que tiene una condición médica seria que requiere de un dispositivo médico que funciona con electricidad para sostener vida. Si usted tiene una persona que reside en su domicilio que ha sido diagnosticada por un médico que tiene una condición médica seria, que requiere un aparato médico de tracción eléctrica, calefacción eléctrica, o de enfriamiento para evitar el deterioro de una función importante de la vida a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición médica de la persona. Usted puede solicitar la designación como un Cliente Residencial de Condición Crónica. Para ser considerado para tal designación, debe presentar el formulario aprobado por el TDU por fax u otro medio electrónico a TDU por un médico. TDU le notificara de la condición final de su designación como Cliente Residencial de Condición Crónica o Cuidados Intensivos, y le notificaremos cuando tal designación se vencerá, y si usted recibirá un aviso de renovación. TDU también nos notificara acerca de su estado. Usted también puede obtener la solicitud de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica de la Comisión de Servicios Públicos de Texas en <http://www.puc.state.tx.us/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>

Disponibilidad del Proveedor de Último Recurso (POLR):

Si su servicio de electricidad es terminado o desconectado, usted puede obtener servicios de otro REP o el POLR. POLR ofrece un paquete de servicio de venta estándar básico de una cuota sin descuento. Usted puede llamar a 1.866.PWR.4TEX o visitar www.powertochoose.org para obtener más información sobre tarifas por incumplimiento en su área (POLR).

Lista de No Recibir Llamadas:

Por una cuota que no debe exceder cinco dólares (\$5.00) por trimestre, los clientes comerciales pueden agregar su nombre, dirección y número telefónico a una lista patrocinada por el estado llamada "Electric No-Call List," destinada a limitar el número de llamadas de telemarketing relativas a su elección del REP, registrándose vía el Servicio Postal de Estados Unidos, Internet o telefónicamente de la siguiente manera: www.texasnocall.com, llamada gratuita 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), o escriba a Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Si se registra en línea o por teléfono la cuota debe pagarse con tarjeta de crédito, pero si se registra por correo, el pago puede ser por tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Una vez registrado, el Cliente puede esperar en dejar de recibir llamadas de telemarketing como sigue: Si se registró entre el 1 de enero y el 31 de marzo, entonces para 1 de junio; Si se registró entre 1 de abril y el 30 de junio, entonces para el 1 de septiembre; Si se registró entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, entonces para el 1 de diciembre; Si se registró entre 1 de octubre y el 31 de diciembre, entonces para el 1 de marzo. Sin embargo, el registro se vence en el quinto aniversario de la fecha que el número de teléfono es publicado por primera vez en la lista de no recibir llamadas "Electric No-Call List". Incluso si se registra, todavía puede recibir llamadas de telemarketing aparte de REP. Clientes Residenciales pueden registrar su nombre, dirección, y número de teléfono para la lista estatal de no llamar "Do Not Call List," que le ayudara a limitar las llamadas de telemarketing a su hogar o negocio, se puede registrar en la lista de no llamar "Do Not Call List" en tres maneras: en línea a www.texasnocall.com, llamadas gratuitas a 1-866-TXNOCAL (L) (1-866-896-6225), o escribir a Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. El contexto completo de esta regla se puede encontrar en 25.483 - <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.484/25.484.pdf>

Idiomas disponibles:

Usted puede solicitar y recibir información de V247 Power Corporation en Inglés, español o cualquier otro idioma en el que se hizo la solicitud. Esto incluye el Acuerdo de Términos de Servicio, Sus Derechos como Cliente, facturas y avisos de facturas, avisos de terminación y desconexión, la información sobre servicios eléctricos nuevos, programas de descuento, promociones, y el acceso a la asistencia al cliente.

Privacidad de la Información del Cliente:

V247 Power Corporation no dará a conocer información de propiedad o dirección del cliente, tal como se define por PUCT a cualquier otra persona, incluyendo un afiliado de V247 Power Corporation, sin obtener su autorización verificable, a menos que el contrato aprobado por las normas sustantivas de PUCT aplicables a los Proveedores de Electricidad. Lo dispuesto en las normas sustantivas de PUCT, V247 Power Corporation puede liberar la información confidencial del cliente o su dirección a un agente proveedor, socio o afiliado de V247 Power Corporation, si su inscripción fue facilitada por tal agente, proveedor o socio afiliado.



V247 Power Corporation
Your Rights as a Customer
Residential & Small Commercial Customers

For Residential and Small Commercial customers 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 (“REP”s), including those affiliated with your Transmission and Distribution Utility (“TDU”) (Affiliated REP) and the provider of last resort (“POLR”), unless otherwise noted. The full context of the rule can be found at <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>. We are pleased to address your questions or concerns and welcome the opportunity to resolve any issues or questions you may have about your service. You have the right to receive this document and any disconnection notices mailed to you, in both English and Spanish. If you have questions about this document or any other issue regarding your service, please contact V247 Power Corporation.

V247 POWER CORPORATION

Mailing Address: 9999 Bellaire Blvd.,
Suite 1133
Houston, TX 77036

Email Address: customercare@v247power.com
Internet Address: www.v247power.com
PUCT Certification Number: 10210

Toll-Free Number: 1.855.888.9888
Fax Number: 1.855.215.9090

Normal Hours of Operation: Monday –Friday 8:00 AM - 6:00 PM CST

Reporting a Power Outage:

In the event of an electrical emergency or outage, please contact the TDU in your area. To determine the applicable TDU, please refer to your V247 Power bill.

CenterPoint Energy: 1.800.332.7143
AEP Central: 1.866.373.4858
Nueces: 1.800.632.9288
Sharyland Utilities: 1.800.442.8688

Oncor Electric Delivery: 1.888.313.4747
AEP North: 1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power: 1.888.866.7456
Sharyland-McAllen: 1.956.668.9551

Billing and Customer Service Issues / Customer Complaints:

Anytime you feel that your bill may contain a mistake, please contact V247 Power Corporation immediately. V247 Power Corporation takes your concerns seriously, and will promptly investigate the issue, and make any necessary corrections to ensure that your issue is resolved. If V247 Power Corporation’s customer care center fails to resolve the issue to your satisfaction, you are entitled to request a management review of your issue with V247 Power Corporation. If V247 Power Corporation cannot resolve your issue to your satisfaction, you are entitled to file a complaint with the PUCT.

Mailing Address: Public Utility Commission of Texas PO Box 13326 Austin, Texas 78711-3326
Customer Protection Division: 1.888.782.8477 or 512.936.7120
TTY: 1.800.735.2989
Fax: 512.936.7003

Email: customer@puc.state.tx.us
Website: www.puc.state.tx.us

Individuals who are deaf, hard-of-hearing, deaf-blind or speech-disabled, may contact the PUCT using a TTY phone by dialing 1.800.735.2989. The full context of the rule can be found at <https://www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx> online. When filing a complaint, be sure to include your name, address, telephone number, the name of your Retail Electric Provider (V247 Power Corporation), your V247 Power Corporation account number, the nature of your complaint and copies of your disputed bill and your contract. The PUCT will investigate your complaint and will contact you directly with the results of their review.

Deposit:

We do not deny electric service based on your credit score. However, you may have to provide an initial deposit before receiving electricity service if you cannot demonstrate satisfactory credit. Estimated billings for an initial deposit from a customer may be based upon a reasonable estimate of average usage for the customer type or may be based on the customer’s estimation of anticipated usage or the premise’s actual historical usage; the amount of deposit will not exceed the greater of either the sum of your estimated billings for the next two months or one-fifth of your estimated annual billing. Customers who qualify for a rate reduction program may pay the deposit in two equal installments if required to pay over fifty dollars (\$50).

You may qualify to receive service from V247 Power by demonstrating satisfactory credit through one of the following methods: (1) Submit a payment history letter from your previous REP confirming you are not currently delinquent in payment and during your last 12 consecutive months of service you were not late in paying a bill more than once; (2) Have a satisfactory credit rating through a consumer reporting agency. (3) You are at least 65 years of age and you do not have a delinquent balance with your current electric service provider. (4) Have been a victim of family violence and can provide a certification letter by the Texas Council on Family Violence. Please contact us for additional information if you believe you may be eligible for one of these options. If you are LITE-UP qualified and are required to pay a deposit greater than \$50, you will be eligible to pay your deposit in two installments. You must provide evidence of enrollment in a TDHS program. The full context of the rule can be found at <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.454/25.454.pdf>. (5) Submit proof that you are medically indigent. You may get medically indigent form our web site.

Instead of paying cash deposit, you may provide a Guarantee Agreement signed by an active V247 Power Corporation customer with satisfactory credit. If we hold your cash deposit longer than 30 days, your deposit will accrue interest from the day we received it at the interest rate established annually by the PUC. We will credit any accrued interest on your deposit to your account either on your January bill each year or on your final bill. The full context of the this rule can be found at <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>



Bill Payments and Adjustments:

All bills are due and payable within sixteen (16) days of the bill date of the bill. Please call us if you anticipate having difficulty paying your bill by the due date. You may be eligible for payment assistance or a deferred payment plan. If you are determined eligible for a deferred payment plan, you will pay 50% of the amount due and defer the remainder of the amount due in equal installments up to five (5) months. To qualify for a deferred payment plan, you must not have defaulted under a previous deferred payment plan with V247 Power Corporation or been disconnected the preceding 12 months. You will need 3 months of payment history with V247 Power Corporation prior to qualifying for a deferred payment plan.

Deferred payment plans are available for customers whose bills become due during an extreme weather emergency as declared by your TDU or who were previously under-billed by \$50.00 or more and need to make installment payments. If you establish a deferred payment plan we put a switch-hold on your account that will be removed after your deferred balance is paid and processed. If you are disconnected for nonpayment while a switch-hold is in place a payment will be required to resume service and you may not obtain services from another REP until you pay the total deferred balance to V247 Power Corporation. Deferred payment plans are formalized in writing and provided to the Customer. For questions regarding an outstanding balance, please contact V247 Power Corporation's Customer Care.

Meter or Service Outage Issues:

V247 Power Corporation will assist you with any meter or service outage issues by providing you with the appropriate information to get the issues resolved with your TDU. Please contact your TDU directly to report a service outage. You have the right to receive instructions on how to read your meter. If you suspect the meter reading is faulty or otherwise inaccurate, we will assist you in requesting a meter re-read or a meter test, as appropriate. You have a right to have the meter located at your premise tested once every four years. 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 will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. Your TDU may revise your meter reading and you may be required to pay additional amounts if your meter is found to be malfunctioning.

Financial and Energy Assistance Programs for Low Income Discounts:

Residential customers who are in need of financial or energy assistance may qualify for programs sponsored by the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA), which can be contacted at info@tdhca.state.tx.us, calling 1.800.525.0657, faxing 1.800.733.5120 or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. The PUCT also makes funds available for electricity discounts for qualified low income customers during certain months of the year through the Low-Income Telephone & Electric Utilities Texas Program ("LITE UP"). Customers who receive benefits from the Texas Health and Human Services Commission are automatically enrolled in the discount program; you may also self-enroll if you meet the eligibility requirements. Please visit www.liteuptexas.org for more information or call 1.866.454.8387.

Unauthorized Charges or "Cramming":

Cramming is the term used for adding charges to your electric bill for services other than your electricity without your permission. Before any new charges are included on your electric bill, V247 Power Corporation will inform you of the product or service, all associated charges, and how these charges will be billed before they appear on your electric bill and obtain your consent for the product or service. You have the right to dispute any charges you think were not authorized. If you see any charges on your bill that you don't understand, please contact us immediately. We will review the charge in question and resolve any charge that isn't appropriate.

Unauthorized Change of Service Provider or "Slamming":

Slamming is the term used for switching your electric service without your permission, and is unlawful. If you feel your service has been switched without your authorization, call the PUCT Consumer Hotline toll-free at 1.888.782.8477. Your service provider should not change without your consent, and V247 Power Corporation is committed to work with the PUCT, TDU, and any other affected REP to resolve the issue.

Termination:

Your contract term is stated in the EFL. At the end of your contract term, you may cancel or terminate your contract by switching to a new provider. If you cancel the contract before the end of your contract term, you agree to pay the penalty or Early Termination Fee (ETF) indicated in the EFL. You have the right to terminate a month-to-month Contract and choose another V247 Power product or another REP without having to pay an early Termination fee. If you move from your existing service address to a new premise during the contract term and provide a forwarding address to us, you will not be responsible for the Termination fee stated in the EFL. V247 Power Corporation will use good faith efforts to terminate your service with the TDU on the requested termination date; however, we cannot be responsible if the TDU is unable to affect your requested termination date.

You will be responsible for all charges incurred through the date the TDU can affect your termination. If you terminate the Terms of service, V247 Power Corporation's obligations will conclude after the meter read date when we are no longer designated as your REP or when your electric service is disconnected by the TDU. If your termination requires an off-cycle meter read or otherwise incurs charges from the TDU, you will be responsible for payment of those charges. Your obligations under the TOS will end when the outstanding balance on your account is paid in full. Cancellation or termination of the TOS does not excuse the obligation of Customer to pay outstanding balances or an ETF that may apply.

Disconnection:

We may request disconnection of your electric service if you do not pay your deposit or the past due amount of your electric service bill in full by the due date on the disconnect notice. We will notify you in writing at least 10 calendar days before we disconnect electric service.

V247 Power Corporation may have your electric service disconnected with required notice for any of the reasons listed below:



V247 Power Corporation Your Rights as a Customer Residential & Small Commercial Customers

- Failure to pay a bill owed or make a deferred payment arrangement by the date of disconnection;
- Failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or payment arrangement made with V247 Power Corporation;
- 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 V247 Power Corporation; or
- Failure of a guarantor to pay the amount guaranteed when under a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

The PUCT has provided that under certain circumstances any REP, including the Provider of Last Resort (POLR), may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice for 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;
- Where there is evidence of theft of service.

Providing you with a disconnection notice, and effecting service suspension, restoration or disconnection will result in fees; see your Terms of Service document for details. Late payments will result in a late payment penalty charge that equals to 5% of the month's past due amount. Charge of \$30.00 amount will be processed due to insufficient funds or other type of bank return or payment rejection.

Critical Care and Chronic Condition:

You have a right to apply for Critical Care Residential Customer designation if you have a person permanently residing in your premise who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. If you have a person permanently residing in your premise 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 condition, you may apply for designation as a Chronic Condition Residential Customer. To be considered for such designation, the PUC-approved form must be submitted by facsimile or other electronic means to the TDU by a physician. The TDU will notify you of the final status of your designation as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer, and will notify you when such designation will expire and whether you will receive a renewal notice. The TDU will also notify us about your status. You may also obtain the Application for Chronic Condition or Critical Care Residential Customer Status from Public Utility Commission of Texas website at <http://www.puc.state.tx.us/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>

Availability of Provider of Last Resort (POLR):

If your electric service is terminated or disconnected, you may obtain services from another REP or the POLR. The POLR offers a basic, standard retail service package at a fixed, non-discountable rate. You may call 1.866.PWR.4TEX or visit www.powertochoose.org for more information about the default POLR in your area.

Do Not Call List:

For a fee not to exceed five dollars (\$5.00) per term, commercial Customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored "Electric No-Call List," which is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to your choice of REP, by registering via United States Postal Service, Internet or telephonically as follows: 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. If registered online or by phone, the fee must be paid by credit card, but if registered by mail, the fee may be paid by credit card, check or money order. Once registered, Customer can expect to stop receiving telemarketing as follows: If registered between January 1 and March 31, then by June 1; If registered between April 1 and June 30, then by September 1; If registered between July 1 and September 30, then by December 1; If registered between October 1 and December 31, then by March 1. However, registration expires on the fifth anniversary of the date the phone number is first published on the "Electric No-Call List." Even if registered, you may still receive calls from telemarketers other than REP's. Residential Customers may register their name, address, and telephone number to the statewide "Do Not Call List," which will help limit telemarketing calls to your home or business. 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. The full context of this rule can be found at \$25.483 - <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.484/25.484.pdf>

Language Availability:

You may request to receive information from V247 Power Corporation in Spanish, or any language in which you were solicited. This includes the Terms of Service, Electricity Facts Label, and Your Rights as a Customer, bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance

Privacy of Customer Information:

V247 Power Corporation will not release proprietary customer or premise information, as defined by the PUCT, to any other person, including an affiliate of V247 Power Corporation, without obtaining your verifiable authorization, unless otherwise approved by the PUCT substantive rules applicable to Retail Electric Providers. As provided in the PUCT substantive rules, V247 Power Corporation may release your proprietary customer or premise information to an agent, vendor, partner, or affiliate of V247 Power Corporation if your enrollment was facilitated by such an agent, vendor, partner or affiliate.