



Đây là bản tóm lược quyền hạn khách hàng điện tư gia và doanh nghiệp dựa trên cơ sở bảo vệ quyền lợi khách hàng được Ủy Ban Phục Vụ Tiện Ích Công Cộng (PUCT) chấp thuận. Những qui định này được áp dụng cho các Công Ty Bán Lẻ Điện (REPs), bao gồm các công ty có liên kết với các Công Ty Truyền Tải Điện (TDU) và Công Ty Điện Dự Bị (POLR), trừ khi được thông báo. Toàn bộ văn bản của các qui định này có thể tìm thấy tại <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Chúng tôi rất hân hạnh ghi nhận những thắc mắc, quan tâm của quý vị và sẵn lòng đề cử cơ hội giải quyết các vấn đề hoặc nghi vấn quý vị có thể có trong việc phục vụ của chúng tôi. Nếu quý vị có thắc mắc về văn bản luật này hoặc vấn đề khác về việc sử dụng điện của mình, xin liên lạc ngay với V247 Power Corporation.

V247 POWER CORPORATION

Địa chỉ: 9999 Bellaire Blvd.,
Suite 1133
Houston, TX 77036

Địa chỉ điện thư: customer@v247power.com
Trang mạng: www.v247power.com
Số Chứng Chỉ do PUCT cấp: 10210

Số Miễn Phí: 1.855.990.9000
Số Điện Tín: 1.855.215.9090

Giờ làm việc: Thứ Hai – Thứ Sáu 8:00 sáng –6:00chiều (CST)

Thông Báo Khi Mất Điện:

Trường hợp mất điện, vui lòng liên lạc với Công Ty Truyền Tải Điện của quý vị. Để xác định Công Ty Truyền Tải Điện, xin vui lòng tham khảo hóa đơn điện của quý vị.

| | | | |
|-----------------------------|----------------|---------------------------------|----------------|
| 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 |

Hóa Đơn và Vấn Đề Hỗ Trợ Khách Hàng / Khách Hàng Khiếu Nại:

Bất cứ khi nào quý vị cảm thấy hóa đơn có sự nhầm lẫn, xin vui lòng liên lạc ngay với V247 Power Corporation. Chúng tôi luôn tiếp nhận một cách nghiêm túc, và ngay tức khắc sẽ tìm hiểu, sửa đổi nếu cần để bảo đảm vấn đề của quý vị được giải quyết thỏa đáng. Nếu bộ phận Hỗ Trợ Khách Hàng của V247 Power Corporation không đáp ứng được như quý vị mong muốn, quý vị có quyền yêu cầu ban quản lý của V247 Power xem xét lại. Và nếu như V247 Power Corporation vẫn chưa có giải pháp thỏa đáng, quý vị có quyền khiếu nại lên Ủy Ban Phục Vụ Tiện Ích Công Cộng của Texas (PUCT).

Địa chỉ: Public Utility Commission of Texas PO Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

Ban Bảo Vệ Người Tiêu Dùng: 1.888.782.8477 or 512.936.7120

TTY: 1.800.735.2989

Điện Tín: 512.936.7003

Điện thư: customer@puc.state.tx.us

Trang nhà: www.puc.state.tx.us

Với người điếc, lãng tai, cả điếc lẫn mù hoặc mất khả năng nói; có thể sử dụng phương tiện TTY và gọi số 1.800.735.2989 để liên lạc với PUCT. Toàn bộ nội dung các qui định này có thể tìm thấy ở trang <http://www.puc.texas.gov/relaytexas/Overview.aspx>. Khi nộp hồ sơ khiếu nại, xin lưu ý ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại, tên Công Ty Bán Lẻ Điện (V247 Power Corporation), tài khoản với V247, nội dung chính của việc khiếu nại, bản sao hợp đồng và tất cả hóa đơn liên quan. PUCT sẽ điều tra và sẽ liên lạc trực tiếp với quý vị về kết quả.

Tiền Ký Quỹ:

Chúng tôi không được từ chối cung cấp điện căn cứ trên điểm tín dụng của quý vị. Tuy nhiên, trường hợp điểm tín dụng của quý vị không đạt yêu cầu, quý vị cần phải đóng một số tiền ký quỹ ban đầu trước khi nhận dịch vụ cung cấp điện. Để tính ra số tiền ký quỹ là bao nhiêu có thể dựa trên mức tiêu thụ điện trung bình hợp lý cho từng loại khách hàng, hoặc khách hàng sẽ ước tính số lượng tiêu thụ điện là bao nhiêu, hoặc dựa trên quá trình tiêu thụ thực tế. Tiền ký quỹ sẽ không vượt quá tổng số tiền của hai tháng hóa đơn theo như ước tính, hoặc một phần năm của một năm hóa đơn theo như ước tính. Khách hàng nào hội đủ điều kiện hưởng chương trình giảm giá điện có thể trả tiền ký quỹ thành hai đợt bằng nhau, nếu như phải trả hơn năm mươi Mỹ Kim (\$50.00).

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận được dịch vụ điện từ V247 Power, qua một trong những cách xét điểm tín dụng sau đây: (1) Nộp một chứng từ của Công Ty Điện trước đây cho thấy không bị thiếu nợ, và quá trình thanh toán tiền điện liên tục trong suốt 12 tháng mà không trả trễ quá một lần; (2) Đạt đủ điểm tín dụng dựa theo báo cáo của cơ quan phụ trách khách hàng. (3) (3) Tuổi quý vị ít nhất là 65, không thiếu nợ tiền điện với Công Ty Điện đang dùng. (4) Quý vị là nạn nhân của nạn bạo hành trong gia đình, và cần nộp một chứng thư từ Hội Ngã Ngừa Bạo Hành Trong Gia Đình của tiểu bang Texas. Hãy liên lạc với chúng tôi nếu quý vị tin rằng mình hội đủ điều kiện cần thiết cho một trong những điều kiện nêu trên. Nếu quý vị đang được hưởng chương trình LITE-UP, và được yêu cầu trả khoản tiền ký quỹ nhiều hơn \$50.00, quý vị có thể được xét trả làm 2 đợt. Quý vị cần chứng minh đã ghi danh với chương trình TDHS. Toàn bộ nội dung các qui định này có thể được tìm thấy tại <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.454/25.454.pdf>. (5) Gửi văn bản chứng minh quý vị đang hưởng Chương Trình Y Tế Dành Cho Người Nghèo. Mẫu đơn có thể tìm thấy tại trang nhà của chúng tôi.

Thay vì phải trả tiền ký quỹ, quý vị có thể dùng Hợp Đồng Bảo Lãnh được ký bởi một khách hàng hiện thời của V247 Power với quá trình tín dụng thỏa đáng. Nếu chúng tôi giữ tiền ký quỹ của quý vị lâu hơn 30 ngày, tiền ký quỹ sẽ sinh lời kể từ ngày chúng tôi nhận được, với lãi suất được PUC ấn định hằng năm. Chúng tôi sẽ nhập tiền lời này vào tài khoản trong hóa đơn tháng Giêng mỗi năm hoặc trong hóa đơn cuối cùng. Toàn bộ nội dung các qui định này có thể tìm thấy tại <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>

Thanh Toán và Điều Chỉnh Hóa Đơn:

Tất cả hóa đơn phải được trả trong vòng 16 ngày theo lịch kể từ ngày ra hóa đơn. Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị biết trước sẽ gặp khó khăn trong việc trả tiền điện đúng hạn. Quý vị có thể được hỗ trợ trong việc thanh toán hay được đưa vào chương trình trả chậm. Nếu chương trình trả chậm được chấp thuận, quý vị phải trả trước 50% , và số tiền nợ còn lại được chia đều để trả dần tới đa trong năm (5) tháng. Để hội đủ điều kiện, quý vị không được vi phạm cho bất cứ chương trình trả chậm nào trước đây với V247 Power Corporation hoặc chưa từng bị cắt điện trong suốt 12 tháng; quý vị cần phải có lịch sử 3 tháng thanh toán đúng hạn với V247 Power trước đây để được xét chấp thuận.

Chương trình trả chậm được áp dụng cho các khách hàng mà hạn thanh toán rơi vào những ngày khẩn cấp vì thời tiết do TDU thông báo, hoặc những người có các hóa đơn trước đây còn nợ \$50.00 hoặc hơn, và muốn được trả nhiều lần. Nếu quý vị đang trong chương trình trả chậm, tài khoản sẽ ở trong tình trạng “giữ lại” (switch-hold), và tình trạng này sẽ chấm dứt khi tiền nợ được thanh toán xong. Trong khi tài khoản trong tình trạng “giữ lại” mà quý vị không trả số tiền theo yêu cầu, sẽ dẫn đến việc bị cắt điện. Việc mở điện lại chỉ được thực hiện sau khi quý vị thanh toán nợ xong và hơn nữa quý vị sẽ không thể ghi danh với bất cứ một công ty bán lẻ điện nào khác cho đến khi trả xong nợ với V247 Power Corporation. Chương trình trả chậm được gửi đến khách hàng chính thức bằng văn bản. Nếu có câu hỏi về số tiền nợ cần thanh toán, vui lòng liên lạc với bộ phận Phục Vụ Khách Hàng của V247 Power.

Đồng Hồ Điện và Vấn Đề Mất Điện:

V247 Power Corporation sẵn sàng hỗ trợ quý vị khi có vấn đề liên quan đến đồng hồ hoặc mất điện bằng cách cung cấp thông tin cần thiết để quý vị giải quyết với Công Ty Truyền Tải Điện (TDU). Xin vui lòng liên lạc trực tiếp với TDU khi mất điện. Quý vị có quyền được hướng dẫn cách đọc đồng hồ điện. Nếu quý vị phát hiện đồng hồ điện được đọc sai hay không chính xác; chúng tôi sẽ hỗ trợ bằng cách yêu cầu đọc lại, hoặc kiểm tra đồng hồ, tùy trường hợp. Quý vị có quyền yêu cầu kiểm tra đồng hồ điện tại nơi gắn đồng hồ một lần cho mỗi bốn năm. Nếu việc kiểm tra này thực hiện hơn một lần cho mỗi bốn năm, và kết quả cho thấy đồng hồ hoạt động tốt, quý vị phải chịu một khoản phí cho việc kiểm tra; TDU được phép thu phí này. TDU cũng sẽ cung cấp kết quả kiểm tra bao gồm ngày kiểm, tên chuyên viên; và nếu cần, luôn cả ngày tháo đồng hồ. TDU có thể phải chỉnh lại con số trên đồng hồ và quý vị phải trả thêm khoản phí nếu như đồng hồ không hoạt động.

Chương Trình Hỗ Trợ Điện và Tài Chánh cho Người Có Thu Nhập Thấp:

Khách hàng điện tư gia đang cần hỗ trợ về điện và tài chánh có thể hội đủ điều kiện để hưởng các chương trình được Ủy Ban Nhà Ở và An Sinh Cộng Đồng của tiểu bang Texas (TDHCA) tài trợ, có thể liên lạc tại info@tdhca.state.tx.us, hoặc gọi số 1.800.525.0657, gửi điện tín 1.800.733.5120 hoặc gửi đơn đến TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. PUCT cũng có quỹ giúp giảm giá vài tháng trong năm cho các gia đình có thu nhập thấp qua chương trình LITE-UP Texas. Khách hàng nào đang hưởng chương trình Sức Khỏe và Đời Sống của tiểu bang Texas được tự động đưa vào chương trình giảm giá điện nói trên, quý vị cũng có thể tự ghi danh nếu như hội đủ điều kiện. Xin vào trang www.liteuptexas.org hoặc gọi số 1.866.454.8387 để biết thêm chi tiết.

Những Cước Phí Không Cho Phép hay “Cramming”:

Từ “Cramming” được dùng khi một vài cước phí được thêm vào hóa đơn điện cho dịch vụ không thuộc ngành điện mà không có sự đồng ý của khách hàng. Trước khi đưa bất kỳ cước phí mới nào vào hóa đơn, V247 Power sẽ thông báo đến khách hàng tất cả những gì liên quan đến cước phí; cước phí được tính như thế nào trước khi xuất hiện trên hóa đơn, và phải được sự đồng ý của quý vị. Nếu nghĩ rằng mình không hề cho phép, quý vị có quyền từ chối. Nếu có bất kỳ cước phí nào quý vị không hiểu, xin liên lạc ngay với chúng tôi. Chúng tôi sẽ xem xét, nếu các cước phí ấy không đúng, sẽ được giải quyết ngay.

Đổi Điện Khi Không Cho Phép hay “Slamming”:

Từ “Slamming” được dùng trong trường hợp đổi công ty bán lẻ điện (REP) mà không có sự đồng ý của khách hàng, đó là trái luật. Nếu quý vị cho rằng bị đổi điện qua công ty khác mà không có sự đồng ý của mình, hãy gọi ngay cho đường dây miễn phí 1.888.782.8477 của PUCT. Việc thay đổi dịch vụ điện không thể thực hiện mà không có sự chấp thuận của khách hàng, V247 Power sẽ cùng với quý vị để giải quyết với PUCT, TDU, và công ty bán lẻ điện liên quan.

Chấm Dứt Hợp Đồng:

Thời hạn hợp đồng được ghi rõ trong Số Liệu Điện được Công Bộ (EFL). Khi hợp đồng hết hạn, quý vị có thể đổi qua một công ty bán lẻ điện (REP) khác. Tuy nhiên, nếu việc đổi điện này xảy ra trước ngày hết hạn hợp đồng, có nghĩa quý vị chấp nhận trả tiền phạt (ETF), điều này được ghi rõ trong EFL. Khi hợp đồng chuyển qua chương trình theo-từng-tháng (month-to-month), quý vị có thể chọn một chương trình khác của V247 Power hoặc đổi qua công ty bán lẻ điện khác mà không bị phạt. Nếu quý vị hoán chuyển dịch vụ đang có từ địa điểm này đến một địa điểm khác trong khi hợp đồng còn hiệu lực, thì quý vị không phải trả tiền phạt. V247 Power sẽ cố gắng để giúp việc chấm dứt dịch vụ cung cấp điện với TDU theo ngày quý vị yêu cầu; tuy nhiên chúng tôi không chịu trách nhiệm nếu như TDU không thực hiện được đúng ngày quý vị chọn.

Quý vị sẽ phải chịu trách nhiệm trả các chi phí cho TDU do việc chấm dứt dịch vụ điện phát sinh. Nếu quý vị chấm dứt hợp đồng, nghĩa vụ của V247 Power với quý vị sẽ chấm dứt ngay sau ngày đồng hồ được đọc, chúng tôi không còn là công ty bán lẻ điện của quý vị; hoặc khi TDU đình chỉ dịch vụ điện. Nếu ngày chấm dứt hợp đồng quý vị chọn rơi vào thời gian không nằm trong chu kỳ đọc đồng hồ, quý vị phải trả những khoản chi phí phát sinh cho TDU. Quý vị sẽ không còn bị ràng buộc bởi hợp đồng khi thanh toán xong các khoản nợ còn thiếu. Hủy bỏ hoặc chấm dứt hợp đồng không thể bào chữa cho việc không thực thi việc thanh toán nợ còn thiếu, hoặc trả tiền phạt chấm dứt hợp đồng trước hạn, nếu cần.

Việc Cắt Điện:

Chúng tôi có thể yêu cầu cắt điện trường hợp quý vị không trả tiền ký quỹ hoặc chưa thanh toán nợ tiền điện đúng hạn theo ngày thông báo cắt điện đã gửi ra. Chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản ít nhất 10 ngày (theo lịch) trước khi cho cắt điện.

V247 Power có thể ra thông báo cắt điện bằng văn bản cho bất kỳ lý do sau đây:

- Không thanh toán nợ tiền điện hoặc vào ngày cắt điện quý vị mới yêu cầu được sắp xếp việc trả chậm;
- Không thực thi những cam kết trong chương trình trả chậm, hoặc không thanh toán tiền điện theo như được xếp đặt với V247Power;
- Dùng dịch vụ điện với tính cách làm phiền hà người khác hoặc sử dụng điện cho những thiết bị không an toàn;
- Không trả tiền ký quỹ theo yêu cầu của V247 Power Corporation; hoặc
- Người bảo lãnh không trả món tiền nợ bảo lãnh như qui định trong “hợp đồng bảo lãnh” đã ký, vì thế sẽ dẫn đến việc người bảo lãnh bị cắt điện.

PUCT cho phép bất cứ REP và cả Công Ty Cung Cấp Dịch Vụ Điện Dự Bị (POLR), trong một số tình huống nhất định, có thể yêu cầu TDU cắt điện mà không cần thông báo trước, với những lý do sau:

- Nơi sự nguy hiểm có mặt và khả năng gây nguy hiểm ấy vẫn còn tồn tại;
- Nơi dịch vụ điện được mở mà không có sự cho phép của người không đứng đơn xin cấp điện;
- Nơi được mở điện lại sau thời gian bị cắt điện vì chưa thanh toán tiền nợ mà không có sự cho phép;
- Nơi có sự cố ý làm hỏng đồng hồ hoặc thiết bị khác của TDU;
- Nơi có dấu hiệu ăn cắp điện.

Việc gửi thông báo cắt điện, thông báo tạm ngưng dịch vụ, thông báo mở điện lại sẽ phát sinh các khoản phí; xin xem văn bản Điều Khoản Dịch Vụ để biết thêm chi tiết. Thanh toán tiền điện trễ hạn sẽ phải chịu một khoản phạt bằng với 5% tính trên số tiền quá hạn thanh toán. Một khi số tiền thanh toán bị trả về, bị từ chối vì ngân hàng không đủ tiền, quý vị sẽ phải trả một khoản phí là \$30.00.

Chương Trình Chăm Sóc Đặc Biệt và Tình Trạng Mãn Tính:

Quý vị có quyền nộp đơn đề hưởng chương trình Chăm Sóc Đặc Biệt, nếu trong nhà có người bệnh ở thường xuyên và được bác sĩ chẩn đoán rằng bệnh nhân cần phải có thiết bị y khoa chạy bằng điện để duy trì sự sống. Nếu trong nhà có người bệnh đang trong tình trạng nguy kịch và cần phải có thiết bị y khoa, hoặc là máy sưởi hoặc máy làm mát chạy bằng điện nhằm ngăn ngừa sự suy giảm trầm trọng về sức khỏe có thể xảy ra. Để được xét đơn, quý vị cần có mẫu đơn đã được PUCT chấp thuận, đơn này phải được nhân viên y tế gửi đến TDU hoặc bằng điện tín, hoặc bằng phương tiện điện tử. TDU sẽ gửi thông báo đến quý vị về tình trạng hồ sơ, và cũng cho biết khi nào hết hạn hoặc sẽ thông báo khi được xét cho hưởng tiếp tục. TDU cũng đồng thời gửi đến chúng tôi các thông tin liên quan nói trên. Quý vị có thể lấy mẫu đơn này của PUCT qua trang mạng <http://www.puc.state.tx.us/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>

Cộng Ty Cung Cấp Dịch Vụ Điện Dự Bị (POLR):

Nếu như dịch vụ điện quý vị đang dùng bị chậm dứt hoặc bị cắt điện, quý vị có thể xin dùng điện qua một REP khác hoặc POLR. POLR sẽ cung cấp dịch vụ điện trọn gói ở mức giá cố định, không có giá giảm. Quý vị có thể gọi 1.866.PWR.4TEX hoặc vào trang www.powertochoose.org để biết thêm về POLR khu vực bạn ở.

Danh Sách “Không Gọi”:

Với một lệ phí không quá năm Mỹ Kim (\$5.00) một kỳ, khách hàng thuộc ngành doanh nghiệp có thể ghi danh (tên, địa chỉ, số điện thoại) vào chương trình “Không Gọi-Dành Cho Ngành Điện” được tiêu bang bảo trợ, chương trình này nhằm hạn chế các cuộc gọi mời chọn lựa REP của các bộ phận tìm kiếm khách hàng; có nhiều cách ghi danh, hoặc ghi danh với Bưu Điện (USPS), lên mạng www.texasnocall.com, hoặc gọi số miễn phí 1.866.TXNOCAL (1.866.6225), hoặc gửi về TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Nếu ghi danh trực tuyến hoặc qua điện thoại, lệ phí phải được thanh toán bằng thẻ tín dụng; nhưng nếu ghi danh bằng đường bưu điện, lệ phí có thể trả bằng thẻ tín dụng, chỉ phiếu hoặc phiếu thay tiền mặt (money order). Một khi đã ghi danh, khách hàng có thể dùng được các cuộc gọi tùy theo thời điểm đã ghi danh: nếu ghi danh vào khoảng 01 tháng 01 đến 31 tháng 3, ngày có hiệu lực sẽ là 01 tháng 6. Nếu ghi danh vào khoảng 01 tháng 4 đến 30 tháng 6, ngày có hiệu lực sẽ là 01 tháng 9. Nếu ghi danh vào khoảng thời gian 01 tháng 7 đến 30 tháng 9, ngày hiệu lực sẽ là 01 tháng 12. Nếu ghi danh vào khoảng thời gian 01 tháng 10 đến 31 tháng 12, ngày hiệu lực sẽ là 01 tháng 3. Tuy nhiên, việc ghi danh sẽ hết hạn vào năm thứ năm tính từ ngày số điện thoại được ấn hành lần đầu tiên trong danh sách “Không Gọi-Dành Cho Ngành Điện.” Sau năm năm, ngay cả khi đã ghi danh trong danh sách “Không Gọi”, quý vị vẫn có thể nhận được các cuộc gọi từ bộ phận tìm khách hàng, không hẳn là từ REP’s. Khách hàng thuộc tư gia cũng có thể ghi tên, địa chỉ, số điện thoại để ghi danh vào danh sách “Không Gọi” của tiêu bang, nhằm hạn chế các cuộc gọi đã nói trên. Có ba cách để ghi danh: hoặc trên mạng qua www.texasnocall.com, hoặc gọi số 1.866.TXNOCAL (1.866.6225), hoặc viết thư về TEXAS NO CALL, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032. Toàn bộ nội dung quý định trên được tìm thấy ở điều khoản §25.483-<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.484/25.484.pdf>

Ngôn Ngữ Được Dùng:

Quý vị có thể yêu cầu nhận từ REP những thông tin bằng tiếng Tây Ban Nha (Spanish), hoặc bằng ngôn ngữ khác. Bao gồm Điều Khoản Dịch Vụ, Số Liệu Điện được Công Bố, và Quyền Hạn Khách Hàng, hóa đơn hay những thông báo về hóa đơn, thông báo chấm dứt hợp đồng và cắt điện, thông tin về dịch vụ điện mới, chương trình giảm giá, chương trình khuyến mãi, và cách liên lạc với bộ phận hỗ trợ khách hàng.

Việc Bảo Mật Thông Tin của Khách Hàng:

V247 Power Corporation sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân cũng như thông tin về cơ sở của khách hàng, theo như định nghĩa của PUCT, đến bất cứ người nào khác, bao gồm chi nhánh của V247 Power, mà không có sự phối kiểm và chấp thuận của quý vị, trừ khi PUCT phê chuẩn phụ lục các qui định được áp dụng cho REP. Căn cứ trên phụ lục này, V247 Power Corporation có thể tiết lộ thông tin cá nhân cũng như thông tin về cơ sở của khách hàng cho các agent, nhà bán lẻ, cộng tác viên, hay chi nhánh của V247 Power nếu như quý vị ghi danh với họ.



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 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.