

CLEANSKY ENERGY
PUCT CERTIFICATE # 10268
RESIDENTIAL AND SMALL COMMERCIAL <50 kW
TERMS OF SERVICE – FIXED AND VARIABLE PRODUCTS

The following Terms of Service will apply to all residential and small commercial customers (“Customers”) who choose CleanSky Energy (“CleanSky”) as their Retail Electricity Provider (REP) on or after the TOS issue date in the Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) service territory. The contract governing your purchase of electricity is governed by the Public Utility Commission of Texas (PUCT) and consists of these Terms of Service (TOS), the Electricity Facts Label (EFL), the Your Rights as a Customer (YRAC) disclosure document, and your enrollment or renewal documentation or authorization, in the form of a Letter of Authorization (“LOA”) or Energy Service Agreement (“ESA”), depending on the method of Customer’s enrollment. By accepting electric service from CleanSky Energy, you (Customer) authorize CleanSky to act as your REP. As Customer’s REP, CleanSky will arrange for the Transmission and Distribution Service Provider (TDSP) to deliver electric power to Customer’s service address.

PUCT rules referenced in this Agreement: <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

Contact Information:

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	PUCT Certificate # 10268 Toll Free: 888-733-5557 CleanSkyEnergy.com	Hours of Operation: M-F, 7 a.m.– 6 p.m., CST CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

24-Hour Outage Report Numbers

CenterPoint Energy (Houston area)	713-207-2222 or 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (Dallas area)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

Rescission: Residential Customers switching to CleanSky may rescind this Agreement without fees or penalties any time before midnight of the third federal business day following the receipt of this TOS document. Customer may rescind orally by calling toll-free at 888-733-5557, or electronically via email at CustomerCare@CleanSkyEnergy.com. Please provide Customer name, address, phone number, account number, and a statement that Customer is rescinding under the three (3) federal business day Right of Rescission. Customers with move-in requests at the time of enrollment waive the right to rescind this Agreement.

Length of Agreement (Term): This Agreement shall be effective as of the enrollment date and shall commence on the first utility transfer date (“Effective Date”) of the service address(s) as specified at the time of enrollment and continue for the duration of the term specified in the EFL, or a minimum of one month for variable price plans, unless terminated pursuant to the attached Agreement. This Agreement shall remain in effect until the latest date of the final meter read (“Termination Date”) of said service address(s) specified herein unless otherwise agreed to by the Parties in writing.

Contract Expiration Notice: CleanSky will send Residential Customers a notice of expiration at least 30 days prior to the date of contract expiration but no more than 60 days in advance of the expiration. The expiration notice will be sent to Commercial Customers at least 14 days but not more than 45 days in advance of contract expiration. The expiration notice will include a Terms of Service, EFL, and YRAC and the amount of any charges for service provided. If Customer does not renew the Agreement before the expiration date, electric service with CleanSky Energy will continue automatically on a month-to-month basis at CleanSky’s variable rate, which is a monthly rate, and may include a monthly service fee, all of which will be set forth in the Terms of Service, EFL, and YRAC provided to Customer in the expiration notice. If Customer selects a new Price Plan prior to the expiration of the Agreement, the Price Plan will begin the day after the expiration of your Agreement.

Pricing. Customer’s specific rate and price plan are disclosed at the time of enrollment or renewal and confirmed in the Electricity Facts Label (EFL). CleanSky Energy’s Price Plans are described below for residential and small commercial customers.

Fixed Rate Price Plans for Residential Customers: CleanSky’s fixed rate price plans have a term of three (3) or more months. Customer will be billed at the fixed rate for the number for billing cycles as specified by the term of Customer’s Agreement. The billed energy rate includes the price of energy supply based on service area, contract term and contract price, and CleanSky Energy’s estimated charges for arranging transmission and distribution services. The TDSP charges will be passed through to Customer without additional markup and are subject to change per the discretion of the TDSP. During the

contract term, Customer's price can only change to reflect changes to TDSP charges, ERCOT administrative fees, or changes resulting from federal, state, or local laws or regulatory actions that impose new or modified fees or costs on CleanSky Energy that are beyond the control of CleanSky Energy. The price cannot change if CleanSky Energy incurs intrazonal congestion and other charges associated with the ERCOT nodal market. CleanSky may not use a credit score, a credit history, or utility payment data as the basis for determining the price of electric service for a product with a term less than or equal to twelve (12) months. CleanSky may adjust Customer's fixed price if Customer's meter was not designated as residential upon enrollment, or, if during the term, Customer's meter designation is changed to non-residential.

Fixed Rate Price Plans for Small Commercial Customers: A small commercial customer is a non-residential customer that has a peak demand of less than 50 kilowatts (50 kW) during any 12-month period, unless the customer's load is part of an aggregation program whose peak demand is in excess of 50 kilowatts (kW) during the same 12-month period. The price for energy for all small commercial customers under this Agreement is shown on Customer's EFL or LOA (Letter of Authorization). The price includes the price of energy supply based on service location and contract term, and if designated on the EFL or ESA, a monthly charge for each meter specified under this Agreement. The price also includes charges from the TDSP for transmission and distribution services, which will be passed through directly to Customer without markup. CleanSky will also pass-through without markup the Public Utility Commission of Texas (PUCT) assessment tax and any other charges imposed by ERCOT, the PUCT or other third parties for services or additional equipment on a non-recurring basis or as provided by applicable law, rule, or regulation. The price may vary from the amount shown on the EFL to reflect changes in the TDSP charges, changes to ERCOT fees charged to loads, or changes in federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs to CleanSky Energy. CleanSky can adjust the fixed price if Customer's meter was not designated as small commercial upon enrollment or if the meter designation status changes from small commercial during the term of this Agreement. The price will not change if CleanSky incurs costs associated with intrazonal congestion and Reliability Unit Commitment charges associated with the ERCOT nodal market.

Variable Rate Price Plans for Residential Customers: The price for the first month of electric service under this Agreement is specified in the EFL provided either at the time of enrollment or included in the contract expiration notice provided towards the end of Customer's fixed Agreement. The price includes the price of energy supply based on service location and CleanSky's passed through transmission and distribution services. The price for the first month may vary from the amount shown on the EFL only for reasons described in the EFL. After the first month of service, the price is variable and will change at CleanSky's discretion based on market conditions, including but not limited to the cost of electricity obtained from all sources (including energy, capacity, settlement, and ancillaries), transmission and distribution charges, fluctuations in weather, fees, applicable taxes, charges or other assessments, renewable-energy compliance charges, and CleanSky's cost, expenses, competitive market pricing, and profit margin.

Variable Rate Price Plans for Small Commercial Customers: The price for the first month of electric service under this Agreement is specified in the EFL provided either at the time of enrollment or included in the contract expiration notice provided towards the end of Customer's fixed Agreement. The price includes the price of energy supply based on service location and CleanSky's passed through transmission and distribution services. The price for the first month may vary from the amount shown on the EFL only for reasons described in the EFL. After the first month of service, the price is variable and will change at CleanSky's discretion based on market conditions, including but not limited to the cost of electricity obtained from all sources (including energy, capacity, settlement, and ancillaries), passed through transmission and distribution charges, fluctuations in weather, fees, applicable taxes, charges or other assessments, renewable-energy compliance charges, and CleanSky's cost, expenses, competitive market pricing, and profit margin. CleanSky will also pass-through without markup the Public Utility Commission of Texas (PUCT) assessment tax and any other charges imposed by ERCOT, the PUCT or other third parties for services or additional equipment on a non-recurring basis or as provided by applicable law, rule, or regulation.

Changes to Price and Term. CleanSky Energy may only change or modify the price shown in the EFL to reflect changes in TDSP charges, changes to ERCOT or the Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on a REP that are beyond the REP's control. Changes in Term (length) of this Agreement require Customer to enter into a new agreement.

Early Termination Fees: Customer may terminate this Agreement without being assessed an early termination penalty or cancellation fee if Customer moves to another location and provides a forwarding address and, if required, reasonable evidence that Customer no longer occupies the service address. Unless Customer moves to another location as described in this section,

CLEANSKY ENERGY

RESIDENTIAL & SMALL COMMERCIAL TERMS OF SERVICE – FIXED & VARIABLE PRICE PRODUCTS

Customer will pay the early termination fee as follows: Residential Customers will pay ETF (if shown) on the EFL or LOA, depending on the method of Customer's enrollment; Non-residential customers will pay an ETF as specified in the ESA, and will most likely be a fixed fee per month still remaining on contract as of the termination date. The ETF will be due to CleanSky Energy if Customer cancels or terminates this Agreement prior to the end of the specified term unless such fee is waived or otherwise modified in writing by CleanSky. Customer will be responsible for amounts due, up to the switch date, of all outstanding charges incurred prior to Customer's cancellation. Any early termination fee may automatically be applied to Customer's credit card or bank account, depending on the automatic payment arrangements made during or after enrollment.

Non-Residential Changes in Consumption: Customer shall operate at facilities such that energy consumption is consistent with Customer's business usage over the past twelve (12) months and Customer shall notify CleanSky as soon as practicable of the following changes: (i) any materially revised monthly consumption forecast; (ii) all scheduled or unscheduled outages or anticipated changes in usage; and (iii) any removal of a Customer facility from service hereunder. Customer shall not participate in any curtailment or demand response programs without the prior written consent of CleanSky Energy. Customer shall be responsible for any costs incurred by CleanSky associated with Customer's participation in such programs. The percentage (%), positive or negative in the "Usage Variance" section of the Energy Service Agreement is the amount that will not be subject to penalties for excess over or under usage.

Renewable Energy Price Plans: CleanSky Energy purchases and retires Renewable Energy Certificates ("RECs") to offset 100% of Customer's electricity usage. CleanSky's Renewable Price Plan rates include a charge for the purchasing of Renewable Energy Certificates. CleanSky will (directly or indirectly) retire, on Customer's behalf, non-certified Renewable Energy Credits ("RECs") resulting from electricity generated from renewable energy sources, which may include solar, wind, geothermal, biomass, biogas, or low-impact hydro. CleanSky guarantees our Customer's electricity usage is offset with a direct investment in 100% renewable energy from clean energy sources for all usage over the contracted term. Applicable energy sources will be sourced from or connected to the ERCOT region. Each REC represents 1,000 kilowatt hours. Customer will not have electricity from a specific generation facility or renewable energy source delivered directly to Customer's meter. CleanSky may take up to three (3) months after the end of the calendar year to retire RECs needed to fulfill the obligations of this product. CleanSky will not be liable to Customer or other parties for advertising assertions associated with CleanSky's renewable offers. CleanSky Energy does not own any coal, oil, gas, or nuclear generation facilities. CleanSky is not the subsidiary of any company that owns coal, oil, gas or nuclear generation facilities.

Taxes: Customer is liable for and will pay all taxes applicable to the electric service provided to the meters on Customer's account. If Customer is a tax-exempt entity, Customer must provide CleanSky Energy with the necessary certificates and other documentation as applicable to qualify for such status. Customer will also be liable for all gross receipts taxes on the electric service provided to Customer by CleanSky as well as all other assessments and other charges imposed by any governmental authority, including but not limited to, the PUCT.

Other Charges and Fees: All applicable taxes and non-recurring fees will be reflected separately as itemized charges on Customer's invoice. Non-recurring charges billed by the TDSP for establishing, switching, disconnecting, reconnecting, or maintaining service will be passed through to Customer. Non-recurring charges billed by the TDSP include service connection fees, out-of-cycle meter readings, meter test fees, and disconnection and reconnection fees. Customer will pay the following additional fees and charges, if applicable: \$30 NSF Fee for payments returned for insufficient funds by any method of payment including, but not limited to, bank or personal check, automatic payment plan deduction or credit/debit card, \$50 Disconnect Fee for each disconnection request sent by CleanSky to the TDSP for Customer's account, regardless of whether Customer's service was disconnected, and a late payment penalty of 5% of last billing period's delinquent balance.

Credit and Deposits. If Customer is unable to demonstrate creditworthiness, Customer may be required to pay a deposit prior to receiving electric service with CleanSky Energy. Customer may also be required to post a deposit if Customer is late paying a bill more than once or have had electric service terminated in the last 12 months.

Deposit Amount: If a deposit is required, it may not exceed the greater of (i) the sum of the estimated billings for the next two months, or (ii) one-fifth of the estimated annual billing. Deposits will be held in separate accounts and will not be commingled with CleanSky Energy's funds;

Disconnection for Failure to Pay Invoice: CleanSky Energy may terminate or disconnect electric service if the additional deposit is not received within 10 days of the request, provided that a written disconnection notice has been issued to the

Customer. A disconnection notice may be combined with or issued concurrently with the written request for the additional deposit;

Deposit Interest: CleanSky Energy will remit to Customer interest earned on Customer's deposit at the time the deposit is returned or credited to Customer's account or, if requested by Customer, annually. The rate of interest will be at least equal to that established by the Public Utility Commission of Texas each year. If a deposit is refunded within 30 days of the date of deposit, no interest payment will be paid. If CleanSky keeps the deposit for more than 30 days, payment of interest will be made retroactive to the date the deposit was received by CleanSky. The deposit will cease to draw interest on the date it is returned or credited to the Customer's account;

Return of Deposits: Customer deposits held by CleanSky Energy will be returned to Customer as a credit to an invoice for electric service provided to Customer if no late payments have been applied to Customer's account after 12 consecutive months, for Residential Customers, and after 24 months, for Commercial Customers.

Deposit Considerations: CleanSky Energy may waive a deposit requirement if a Residential Customer is 65 years of age or older and is not delinquent in payment of any electric service account, or if the Customer has been determined to be a victim of family violence. Residential Customers who believe to qualify for a waiver of the deposit should contact CleanSky Energy. Residential customers who are eligible for low-income discount programs may pay deposits in excess of \$50.00 in two equal installments. The first installment will be due no sooner than 10 days, and the second installment will be due no sooner than 30 days following a written notice issued by CleanSky Energy requesting a deposit.

Invoices: For residential customers, CleanSky Energy will deliver Customer's invoices monthly via US mail at Customer's designated billing address, or if Customer enrolls in an electronic billing option, Customer's invoices shall be delivered in electronic format via email at the email address specified by the Customer at the time of enrollment, or at such other email address as directed by Customer in writing. For commercial customers, CleanSky will deliver Customer's invoices monthly via US Mail at Customer's designated billing address, unless otherwise specified at the time of enrollment. Customer will be charged based on actual usage if meter readings are available. CleanSky may prepare an invoice based on Customer's estimated usage in the absence of meter readings from the TDSP; however, once Customer's meter readings are received, adjustments will be made to the Customer's next invoice to reconcile the Customer's estimated and actual usage.

Payments. All invoices are due when rendered.

Due Dates: Payments are past due if not received by the close of business on the 16th day after the date of invoice or the postmark date on the envelope, whichever is later (Due Date). If the 16th day falls on a weekend or holiday, then the Due Date will be the next business day after the 16th day.

Late Fees: If Customer fails to pay the full amount of any invoice by its Due Date, a late payment penalty equal to 5% of the uncontested balance due will be charged to Customer. A late payment penalty will not be applied to any balance to which it has already been applied.

Multiple Locations: If Customer has multiple service locations, Customer is responsible for the terms and aggregate liability of all charges under such Customer contracts.

Third-party Payments: Payments made through third party payment providers may be subject to a fee assessed by those providers, as provided and noticed by such provider at the time of such payment.

Automatic Payments: Customer may enroll in an electronic payment option whereby CleanSky will arrange automatic payment from the Customer's designated financial services account. Payment will automatically be deducted from Customer's account on or after the date of the invoice.

Billing Disputes: If Customer, in good faith, disputes any charges, Customer must pay undisputed amounts and provide a written description of the dispute, together with supporting documentation supporting the claim, to CleanSky before the Due Date. If such amounts are ultimately found to be payable, Customer will be charged a late payment penalty equal to 5% of such amount.

Payment Assistance and Alternative Payment Programs. Customer should contact CleanSky Energy immediately if he or she is unable to pay the CleanSky bill on time. The payment options listed below may be available to Customer if the balance cannot be paid in full by the due date. Customer may qualify for payment assistance. For more information from the PUCT: <http://puc.texas.gov/consumer/lowincome/Assistance.aspx>

Alternative Payment Arrangements: If a Customer's bill comes due during an extreme weather emergency, or if Customer has been underbilled by \$50 or more, CleanSky Energy may offer a payment plan or alternative payment arrangement. A disconnection order will be suspended as agreed in a payment plan if CleanSky had issued a disconnection notice before a

payment arrangement is made with Customer. If payment is not received by the due date of the payment arrangement, Customer's electric service will be disconnected without further notice.

Deferred Payment Plans: Customers having trouble paying by the due date may be eligible for a deferred payment plan. Customer will be ineligible for a deferred payment plan if: (i) Customer has been disconnected during the preceding 12 months, (ii) Customer has submitted more than two payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available, or (iii) Customer has received electric service from CleanSky Energy for less than three months, and Customer lacks sufficient credit or payment history from a previous REP or utility. A 5% penalty for late payment will apply if payments are not received by the due date stated in the plan. Customer's electric service may still be terminated and disconnected if Customer does not meet the requirements of the deferred payment plan. If Customer has received a disconnection notice, the delinquent amounts paid under a deferred payment plan will include an initial payment of 50% of the outstanding balance, and the remaining balance to be paid in equal installments over at least the next five billing cycles.

Budget Billing: CleanSky's Budget billing allows Customer to pay approximately the same monthly amount for electric service, subject to a semiannual adjustment based on actual consumption. Budget billing is available to Customers who are not delinquent at the time of enrollment onto the billing option. CleanSky may charge or credit any cumulative balance, as appropriate, at least once every 12 months. CleanSky may collect under-recovered costs and/or refund any over-recovered amounts from Customer annually or upon termination of service to the Customer.

Termination of Service: CleanSky may terminate this Agreement without penalty if Customer fails to pay on a timely basis (relating to electric service or a deposit for electric service) or otherwise defaults in the obligations under this Agreement. Customer will receive a written notice stating that Customer's service will be terminated for failure to pay and that Customer's service will be terminated. Customer should contact CleanSky immediately if Customer is unable to pay his or her bill by the due date.

Disconnection of Service: CleanSky may request disconnection of Customer's service if payment for electric service has not been received by the final due date. CleanSky may authorize the disconnection of Customer's electric service after proper notice for any of the following reasons: (i) Customer fails to pay or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on the disconnection notice; (ii) Customer uses service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment; (iii) Customer fails to pay a deposit as required per these Terms of Service.

Notice of Disconnection: Customer will be provided with a minimum of 10 days prior written notice of CleanSky's intent to disconnect service. In a separate mailing to Customer with the words "disconnect notice" displayed, the due date in this notice will not be a holiday, weekend day, or any other day that CleanSky Energy will not be available to take payments. Electric service may be disconnected without notice if a known dangerous condition exists or if it is determined that Customer did not have authority to receive electric service at the service address or if there has been tampering with the equipment of the TDSP or evidence of theft of service. Customer's enrollment with another REP upon disconnection will not relieve Customer of his or her obligation to pay CleanSky all amounts due for electric service provided to Customer by CleanSky. If Customer's service is disconnected, Customer's final bill will be reconciled.

Critical Care – Chronic Conditions: If interruption or suspension of Customer's electric service will create a serious or life-threatening condition, Customer may qualify for designation as a Chronic Condition or Critical Care customer. The TDSP determines Customer's qualification. To request this designation, Customer must complete and submit the PUCT's standard application and submit and return to Customer's TDSP. Designation as a Chronic Condition or Critical Care customer does not relieve Customer of his or her obligation to pay for the electric service received.

Complaints: Customers may submit a complaint via email to CustomerConcerns@CleanSkyEnergy.com, or verbally by calling 1-888-733-5557 Monday-Friday, 7 a.m. to 6 p.m. central standard time. Customers with questions or disputes with their bill should contact CleanSky's customer service to assist. Customers who are unable to resolve billing or other disputes directly with CleanSky can contact the Public Utilities Commission of Texas (PUCT) Consumer Protection Division at PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326 or by calling 512-936-7120 or toll-free 888-782-8477. Hearing and speech impaired individuals with text telephones (TTY) may contact the PUCT by calling 512-936-7136.

Customer Protections: Residential and Small Commercial Customers (non-residential customers with a peak demand of less than 50 kW in the last 12 months) are afforded certain protection as defined in the PUCT Substantive Rules Section 25.471. The complete set of the PUCT Customer Protection Rules Subchapter R can be found on the PUCT's site - <https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx#R>

Customer Information and Authorization: Customer authorizes CleanSky Energy to obtain information from the TDSP, including account information, historical and future electric consumption, rate classification, meter readings, characteristics of electric service, and billing and payment information. This authorization will remain in effect during the Term and any renewal term of this Agreement. Acceptance of this Agreement is an authorization for the release of the information. By providing telephone numbers, including wireless and work numbers to CleanSky, Customer expressly consents to being contacted at those numbers by CleanSky or a party calling on behalf of CleanSky for any purpose related to Customer's account, or future possible goods or services, including debt-collection, by a live person, pre-recorded voice, and/or automated dialing. If Customer has utilized an agent or broker to contract energy purchases from CleanSky Energy, Customer authorizes CleanSky to disclose to the agent or broker information pertaining to Customer's electric purchases as applicable. Customer (and Customer's signatory, if signatory is noted as Customer's spouse/civil union partner) agree to CleanSky obtaining a credit report and investigating Customer's (and, if applicable, signatory's) credit rating, credit history and Utility bill payment status and history. CleanSky is not obligated to accept, or continue performing, this Agreement if Customer does not meet CleanSky's credit requirements.

Written Notice and Electronic Disclosure Authorization: Written notice includes, but is not limited to, notice by electronic mail to a valid email address provided by Customer. If Customer is enrolling or renewing electronically, Customer is consenting to electronic receipt of all the required disclosures provided during the enrollment process, like the Energy Facts Label, Terms of Service, and Your Rights as a Customer. Customer must have a valid email address and is obligated to keep CleanSky Energy informed of any changes to the email address provided during enrollment or renewal, or any changes or withdrawal of consent for the electronic transmission of customer disclosures.

Statement of Non-Discrimination: CleanSky will not deny service, require a prepayment or deposit for service, or determine Customer's price based on Customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability, familial status, location of a customer in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services.

Changes to Terms of Service. These Terms of Service may be amended by CleanSky at any time, except that CleanSky may only change the price and Term as specified previously herein. CleanSky will provide written notice to Customer at least 14 days in advance of the date that the change to this Agreement will be applied to the Customer's bill or take effect unless the change benefits Customer. CleanSky is not required to provide notice automatically for material changes that benefit the Customer but will, upon request, provide each document to Customer at any time free of charge. Upon receipt of written notice of a material change, Customer may terminate this Agreement without being assessed an early termination or cancellation fee within 14 calendar days after the date of the notice, unless such change favors Customer.

Rewards and/or Incentives Programs: For purposes of receiving any rewards, bonuses and/or incentives, active accounts are defined as those (i) that are billing more than \$0 and (ii) for which CleanSky has not received a request to discontinue (drop) service or change programs and (iii) are in good standing (no past-due balance owed) during the minimum required number of days stated in the offer. Rewards and/or incentives are also subject to any terms and conditions stated in the offer and as may be located on CleanSky's website(s). More information on the terms and conditions of any reward and/or incentive programs are available by calling 1-888-733-5557. CleanSky reserves the right to disqualify any account holder from participation in rewards and/or incentives programs.

Metering and Service Connection: Service will be provided in accordance with Customer's existing connection requirements unless Customer requests a change by the TDSP and pays for the cost of that change. The supply of electric power under this Agreement will be measured at the delivery point by the TDSP providing the delivery service in accordance with the terms of the applicable tariff for retail delivery service. CleanSky and Customer will be bound by the measurement from the meters owned, installed, maintained and read by the TDSP. Customer may not resell or use any electric power provided under this Agreement as an auxiliary or supplement to any other source of power.

Force Majeure: If CleanSky is rendered unable to perform, in whole or in part, by a Force Majeure event, its performance under this Agreement will be excused for the duration of such event. CleanSky will take all reasonable steps to remedy the effect of

the Force Majeure event. “Force Majeure” means any act or event that is beyond the reasonable control of CleanSky that adversely affects, interrupts, or precludes its performance. In addition, acts of other parties, including ERCOT, aggregators, other REPs, qualified scheduling entities, TDSPs, and the respective employees and agents of such parties, will also be deemed to be events of Force Majeure.

Governing Law: This Agreement shall be governed by and construed, enforced and performed in accordance with the laws of the State of Texas and venue shall be in Harris County, Texas. The provisions of the Uniform Commercial Code (UCC) shall apply to this Agreement, and electricity shall be a “good” for purposes of the UCC.

No Waiver: Any failure by CleanSky to enforce any term or condition of Customer’s electric service or otherwise exercise any right it may have under this Agreement will not be deemed a waiver of any rights to thereafter enforce any or all of the terms or conditions of Customer’s service or to exercise rights under this Agreement.

Mandatory Arbitration: Any claim, dispute or controversy, regarding any contract, tort, statute, or otherwise (“Claim”), arising out of or relating to this Agreement or the relationships among the parties hereto shall be resolved by one arbitrator through binding arbitration administered by the American Arbitration Association (“AAA”) under the AAA Commercial or Consumer rules, as applicable, in effect at the time the Claim is filed (“AAA Rules”). Copies of the AAA Rules and forms can be located at www.adr.org, or by calling 1-800-778-7879. The arbitrator’s decision shall be final, binding, and non-appealable. Judgment upon the award may be entered and enforced in any court having jurisdiction. This clause is made pursuant to a transaction involving interstate commerce and shall be governed by the Federal Arbitration Act. Neither party shall sue the other party other than as provided herein for enforcement of this clause or of the arbitrator’s award; any such suit may be brought only in Federal District Court for the district in which you are located, or if any such court lacks jurisdiction, in any state court that has jurisdiction. The arbitrator, and not any federal, state or local court, shall have exclusive authority to resolve any dispute relating to the interpretation, applicability, unconscionability, arbitrability, enforceability or formation of this Agreement including any claim that all or any part of the Agreement is void or voidable. However, the preceding sentence shall not apply to actions contemplated in section entitled “Class Action Waiver” below.

Class Action Waiver: Any Claim permissible herein must be brought in the party’s individual capacity, and not as a plaintiff or class member in any purported class, collective, representative, multiple plaintiff, or similar proceeding (“Class Action”). Each of the parties expressly waives any ability to maintain any Class Action in any forum. The arbitrator shall not have authority to combine or aggregate similar claims or conduct any Class Action nor make an award to any entity or person not a party to the arbitration. Any claim that all or part of this Class Action Waiver is unenforceable, unconscionable, void, or voidable may be determined only by a court of competent jurisdiction and not by an arbitrator. THE PARTIES UNDERSTAND THAT THEY WOULD HAVE HAD A RIGHT TO LITIGATE THROUGH A COURT, TO HAVE A JUDGE OR JURY DECIDE THEIR CASE INDIVIDUALLY OR TO BE PARTY TO A CLASS OR REPRESENTATIVE ACTION, HOWEVER, THEY UNDERSTAND AND CHOOSE TO HAVE ANY CLAIMS DECIDED INDIVIDUALLY THROUGH ARBITRATION.

Warranties: CLEANSKY ENERGY MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, WITH REGARD TO THE PROVISION OF ELECTRIC SERVICE AND DISCLAIMS ANY AND ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, OR ARISING OUT OF ANY COURSE OF DEALING OR USAGE OF TRADE.

Limitation of Liability: Customer will be deemed to be in exclusive control (and responsible for any damages or injury caused thereby) of the electric power after receipt at the delivery point or points. CLEANSKY ENERGY WILL NOT BE LIABLE FOR CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL, SPECIAL, PUNITIVE, EXEMPLARY OR INDIRECT DAMAGES (INCLUDING LOST PROFITS OR OTHER BUSINESS INTERRUPTION DAMAGES), WHETHER BY STATUTE, IN CONTRACT OR TORT, EVEN IF THE RESULT OF NEGLIGENCE (WHETHER SOLE, JOINT, CONCURRENT, ACTIVE OR PASSIVE). ALL OTHER LIABILITY WILL BE LIMITED TO DIRECT ACTUAL DAMAGES ONLY, AND SUCH DIRECT ACTUAL DAMAGES WILL BE THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY. CUSTOMER HEREBY WAIVES ALL OTHER REMEDIES AT LAW OR IN EQUITY. THERE ARE NO THIRD-PARTY BENEFICIARIES TO THIS AGREEMENT. To the extent any damages required to be paid hereunder are liquidated, the parties acknowledge that the damages are not intended and shall not be construed as a penalty, such damages are difficult or impossible to determine, that otherwise obtaining an adequate remedy is inconvenient or impossible, and that the liquidated damages constitute a reasonable approximation of the harm or loss.



CLEANSKY ENERGY
PUCT CERTIFICATE # 10268
YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document summarizes Your Rights as a Customer and is based on the customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas. These rules apply to all retail electric providers (REPs), including CleanSky Energy (“CleanSky”) and the providers of last resort, unless otherwise noted. You may view the PUCT’s complete set of substantive electric rules at: <http://puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

CONTACT INFORMATION

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	PUCT Certificate # 10268 Toll Free: 888-733-557 CleanSkyEnergy.com	Hours of Operation: M-F, 7 a.m. – 6 p.m. CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

REPORTING OUTAGES/24-HOUR REPORTING. You should report outages directly to the transmission distribution service provider (“TDSP”) in your area:

CenterPoint Energy (Houston area)	713-207-2222 or 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (Dallas area)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

NON-ENGLISH LANGUAGE REQUIREMENTS. You have the right to receive certain information in English, Spanish, or the language in which CleanSky Energy’s services were marketed to you. These items include 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. Please contact CleanSky Energy to request that this information be provided to you in Spanish if you did not receive by default. You will receive this YRAC and disconnection notices in English and Spanish.

COMPLAINT RESOLUTION. You should contact CleanSky Energy if you have questions, comments, or complaints. Your complaint will be promptly acknowledged, followed by an internal investigation. You will be advised of the results within 21 days, and if you are not satisfied with the results, you have the right to a supervisory review. The supervisory review decision will be communicated to you within 10 business days of your request. If you are not satisfied with the results of the initial investigation or the supervisory review, you may contact the PUCT, Consumer Protection Division at PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326; 512-936-7120 or toll-free 888-782-8477, fax 512-936-7003, email address: customer@puc.state.tx.us, website: www.puc.state.tx.us, TTY 521-936-7136, and Relay Texas (toll-free) 800-735-2989.

For complaints associated with disputed charges on a bill, CleanSky will not initiate collection activities, including termination, or report delinquencies to a credit reporting agency for those disputed portions of the bill. You must pay the undisputed portion of the bill, and CleanSky can pursue termination or disconnection for nonpayment after appropriate notice.

METER TESTING. You may contact CleanSky for information regarding how to read your meter. The meter located on your premise can be tested once every four years at no cost to you. Upon your request, CleanSky can send a transaction to the TDSP on your behalf with a request to test the meter. If the test is performed more than once in a four-year period and the meter is found to be working properly, a fee may be charged, which represents the cost of testing at a rate specified in the approved tariffs of your TDSP.

UNAUTHORIZED CHANGE OF SERVICE PROVIDER. A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you feel your service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, TDSP and ERCOT will work together to return you to your chosen REP, if appropriate in accordance with the market processes approved by the PUCT. The REP that served you without proper authorization shall, within five days from the date that your service is returned to your original REP, refund all charges paid for the time period the



YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

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. You may also file a complaint with the PUCT against your REP if you feel your service was switched without your authorization. Your REP will stop any collection activity related to the alleged unauthorized switch or move-in until the complaint has been resolved.

FINANCIAL AND ENERGY ASSISTANCE. If you are a residential customer who is unable to pay your bill, call us or visit us online for all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from CleanSky Energy. To find out if you qualify for energy assistance, contact the Texas Department of Housing and Community Affairs (TDHCA) by emailing your questions to info@tdhca.state.tx.us, or by calling 800.525.0657, faxing 800.733.5120, or writing to TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. CleanSky offers payment plans to customers that are not currently delinquent in payment. To inquire about low-income discounts, contact CleanSky Energy toll-free at 888-733-5557 during the hours of operation: Monday through Friday, 7 a.m. to 6 p.m., or email us at CustomerCare@CleanSkyEnergy.com.

CRITICAL CARE AND CHRONIC CONDITION CUSTOMERS. A Critical Care or Chronic Condition Residential Customer is a residential customer for whom an interruption or suspension of electric service creates a serious or life-threatening condition. You have the right to apply for designation as a Critical Care or Chronic Condition customer. To obtain this designation, you must receive approval from the TDSP. To apply, you must complete a PUCT application and submit it to the TDSP. For more information, call CleanSky 's support team toll-free at 888-733-5557 or email CustomerCare@CleanSkyEnergy.com to inquire about obtaining critical care or chronic condition designation in your service area.

SPECIAL SERVICES. CleanSky does not offer any special services such as readers or notices in Braille or TTY or any other programs for customers with physical disabilities. The PUCT offers services to allow comprehensive access to the telephone network by Texans who are deaf, deaf and blind, hard-of-hearing, or speech-disabled. TTY users may obtain access by dialing the Relay Texas number 711 or by dialing the Relay Texas TTY number, 1-800-RELAY TX (735-2989). There is no charge for using Relay Texas. However, you are responsible for paying for any long-distance calls. This service is available for Texans 24 hours a day, 365 days a year.

UNAUTHORIZED CHARGES. CleanSky Energy may not charge you for any product or service without your authorization. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact CleanSky Energy to dispute such charges, and you may also file a complaint with the PUCT. CleanSky Energy will not terminate or disconnect your service for nonpayment of unauthorized charges or file an unfavorable credit report against you for not paying charges that you feel were unauthorized unless the dispute against the unauthorized charges is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, CleanSky will stop charging you for that service or product, remove that 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 to you within three billing cycles, interest shall be paid to you on the amount of any unauthorized charge at an annual rate established by the PUCT. You may request all billing records under CleanSky Energy's control related to any unauthorized charges within 15 business days after the date the unauthorized charge is removed from your bill.

DISCONNECTION WITH NOTICE. CleanSky Energy may request that the TDSP disconnect the electric service for customers who do not pay their electric bill by the due date after the expiration of a required 10-day notice period. Prior to disconnecting your service, CleanSky Energy must provide you with a written Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately (or hand-delivered) 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 and may not fall on a holiday or weekend (or the day preceding) unless the REP's personnel are available on those days to take payments or make payment arrangements and service can be reconnected.

CleanSky Energy may be allowed to authorize disconnection of your electric service for any of the following reasons:

- failure to pay a bill owed to CleanSky Energy or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection,
- failure to comply with the terms of a deferred payment arrangement or other payment agreement made with CleanSky Energy,
- using service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, and/or
- failure to pay a deposit required by CleanSky Energy.

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

Your service cannot be disconnected 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
- 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 any disputed charges until CleanSky Energy or the PUCT determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination;
- Failure to pay an estimated bill unless the estimated bill is part of a pre-approved meter-reading program or is based upon an estimated meter read by the TDSP;
- Failure to pay charges resulting from an underbilling, except theft of service, more than six months prior to the current billing
- If CleanSky Energy receives notification by the due date stated on your disconnection notice that an energy assistance provider is 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;
- For non-payment during an extreme weather emergency (as defined), and upon request, CleanSky Energy must offer you a deferred payment plan for bills due during the emergency; or
- For non-payment, prior to the disconnection date stated on the notice, if you have established with the REP that you or another resident on the premises has a critical medical condition and will become seriously ill or more seriously ill if there is a disconnection of service. To obtain this exemption, you must enter into a deferred payment plan with your REP, have the ill person's attending physician contact CleanSky Energy, and submit a written statement attesting to the necessity of electric service to support life. This exemption from disconnection due to illness or disability shall be in effect for 63 days and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

DISCONNECTION WITHOUT NOTICE. Any REP or TDSP may at any time, authorize disconnection of a customer's electric service without prior notice for any of the following reasons:

- A known dangerous condition exists. Prior notice will be given if possible. Notice will be provided by phone or posted on the door of the residential unit as soon as practicable after service is disconnected.
- Service was connected by a person without authority and without an Agreement.
- Service is reconnected without authority after being disconnected for failure to pay.
- There is evidence of tampering with equipment of the TDSP, municipally owned utility or electric cooperative.
- There is evidence of theft of service.

RESTORATION OF SERVICE. If service was disconnected because a dangerous condition existed, you must correct the situation to have your service reconnected. Once you notify CleanSky Energy that corrective action has been taken, service can be reconnected. If your service was disconnected for nonpayment, you must correct the reasons for the disconnection. Once corrected, your TDSP will be notified to reconnect your service. Prior to disconnection, you will continue to receive service according to the Terms of Service that were in effect.

ELECTRIC NO CALL LIST. Beginning January 1, 2002, customers may add their name, address, and telephone number to a state-sponsored electric no-call list that is intended to limit the number of telemarketing calls received relating to the customer's choice of REPs. You may sign up at www.texasnocall.com. For an application or to register by phone, call toll-free 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236).

PRIVACY RIGHTS. Except as described herein, 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 PUCT, an agent of your REP, consumer reporting agencies, law enforcement agencies or your TDSP. 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.



**CLEANSKY ENERGY
CERTIFICADO PUCT # 10268
SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

CleanSkyEnergy.com
CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

Este documento resume sus derechos como Cliente, y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de electricidad minoristas (REP), incluidos CleanSky Energy (“CleanSky”) y los proveedores de último recurso, a menos que se indique de otra manera. Puede ver el conjunto completo de reglas eléctricas sustantivas de la PUCT en:

<http://puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	Certificado PUCT # 10268 Teléfono gratuito: 888-733-5557 CleanSkyEnergy.com	Horario de atención: L-V, 7 a. m. – 6 p. m. CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REPORTES DE CORTES / REPORTES LAS 24 HORAS. Debe reportar los cortes directamente al proveedor de servicios de transmisión (“TDSP”) en su área:

CenterPoint Energy (área de Houston)	713-207-2222 / 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (área de Dallas)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

REQUERIMIENTOS DE IDIOMA DISTINTO AL INGLÉS. Usted tiene derecho a recibir cierta información en inglés, español o el idioma en el que se le ofrecieron los servicios de CleanSky Energy. Estos artículos incluyen el acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a servicio al cliente. Comuníquese con CleanSky Energy para solicitar que se le proporcione esta información en español si no la recibió de forma predeterminada. Recibirá este YRAC y avisos de desconexión en inglés y español.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS. Comuníquese con CleanSky Energy si tiene preguntas, comentarios o quejas. Su queja será registrada de inmediato y se le hará seguimiento con una investigación interna. Se le informará de los resultados dentro de los siguientes 21 días, y si no está satisfecho con los resultados, tiene derecho a la reconsideración por parte de una entidad supervisora. La decisión de la entidad supervisora se le comunicará dentro de los siguientes 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial o la revisión de la entidad supervisora, puede comunicarse con la PUCT, División de Protección al Consumidor en la siguiente dirección: PUCT, Consumer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; en el teléfono 512-936-7120 o 888-782-8477 (sin cargo); en el fax 512-936-7003; por correo electrónico en customer@puc.state.tx.us; el sitio web www.puc.state.tx.us; o la línea TTY 521-936-7136 y el servicio de retransmisión de Texas al 800-735-2989 (sin cargo).

Para las quejas asociadas con cargos disputados en una factura, CleanSky no iniciará actividades de cobranza, incluida la terminación del servicio, ni reportará el retraso de pago a una agencia crediticia por las partes en disputa de la factura. Usted debe pagar la parte de la factura que no está en disputa, y CleanSky puede solicitar la terminación o desconexión del servicio por falta de pago después de haber proporcionado el aviso correspondiente.

PRUEBA DE MEDIDOR. Puede comunicarse con CleanSky para obtener información sobre cómo leer su medidor. El medidor ubicado en su propiedad puede probarse una vez cada cuatro años sin costo para usted. Si lo solicita, CleanSky puede enviar una transacción al TDSP en su nombre con una solicitud para probar el medidor. Si la prueba se realiza más de una vez en un



SUS DERECHOS COMO CLIENTE

período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, se puede cobrar una tarifa, que representa el costo de la prueba a una tasa especificada en las tarifas aprobadas de su TDSP.

CAMBIO NO AUTORIZADO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO. Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si cree que su servicio se ha cambiado sin su autorización, debe comunicarse con su REP elegido y solicitar su ayuda. Los REP, TDSP y ERCOT afectados trabajarán juntos para devolver su servicio al REP elegido, si corresponde, de acuerdo con los procesos de mercado aprobados por la PUCT. El REP que le prestó servicios sin la debida autorización deberá, dentro de los cinco días posteriores a partir de la fecha en que su servicio sea devuelto a su REP original, reembolsar todos los cargos pagados durante el período de tiempo que el REP original le facture. Además, el REP que le prestó servicios sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio a su REP original. También puede presentar una queja ante la PUCT contra su REP si considera que su servicio se cambió sin su autorización. Su REP detendrá cualquier actividad de cobranza relacionada con el supuesto cambio no autorizado hasta que la queja se haya resuelto.

ASISTENCIA FINANCIERA Y ENERGÉTICA. Si es un Cliente residencial que no puede pagar su factura, llámenos o visítenos en línea para conocer todas las opciones de pago aplicables, así como los programas de asistencia de pago que CleanSky Energy ofrece o que están disponibles. Para saber si califica para asistencia energética, comuníquese con el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA) enviando sus consultas por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, llamando al 800-525-0657, enviando un fax al 800-733-5120, o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. CleanSky ofrece planes de pago a Clientes que actualmente no están atrasados en sus pagos. Para preguntar sobre descuentos por bajos ingresos, comuníquese con la línea gratuita de CleanSky Energy al 888-733-5557 durante el horario de atención: lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 pm, o envíenos un correo electrónico a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

ATENCIÓN CRÍTICA Y CLIENTES CONDICIONES CRÓNICAS. Un Cliente Residencial en Cuidados Críticos o Condición Crónica es un Cliente residencial para quien una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crea una condición grave o potencialmente mortal. Usted tiene derecho a solicitar la designación como Cliente en Cuidados Críticos o Condición Crónica. Para obtener esta designación, debe recibir la aprobación del TDSP. Llene una solicitud de la PUCT y envíela al TDSP. Para obtener más información, llame al equipo de soporte de CleanSky sin cargo al 888-733-5557, o envíe un correo electrónico a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com, para preguntar acerca de cómo obtener la designación de Cuidados Críticos o Condición Crónica en su área de servicio.

SERVICIOS ESPECIALES. CleanSky no ofrece ningún servicio especial, como lectores o avisos en Braille o TTY, o cualquier otro programa para Clientes con discapacidades físicas. La PUCT ofrece servicios para permitir el acceso integral a la red telefónica de Texas para personas sordas, sordomudas, con problemas de audición o discapacidades del habla. Los usuarios de TTY pueden obtener acceso marcando el número 711 del sistema de retransmisión de Texas, o marcando el número TTY de retransmisión de Texas, 1-800-RELAYTX (735-2989). No hay ningún cargo por usar el servicio de retransmisión de Texas. Sin embargo, usted es responsable de pagar las llamadas de larga distancia. Este servicio está disponible para los residentes de Texas las 24 horas del día, los 365 días del año.

CARGOS NO AUTORIZADOS. CleanSky Energy no puede cobrarle por ningún producto o servicio sin su autorización. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con CleanSky Energy para disputar dichos cargos, y también puede presentar una queja ante la PUCT. CleanSky Energy no cancelará ni desconectará su servicio por falta de pago de los cargos no autorizados, ni presentará un reporte de crédito desfavorable en su contra por no pagar los cargos que usted considera que no fueron autorizados, a menos que la disputa contra los cargos no autorizados se resuelva en su contra. Si se determina que los cargos no están autorizados, CleanSky dejará de cobrarle por ese servicio o producto, eliminará ese cargo de su factura y reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días posteriores. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los tres ciclos de facturación posteriores, se le pagarán intereses sobre el monto de cualquier cargo no autorizado, a una tasa anual establecida por la PUCT. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de CleanSky Energy en relación con cualquier cargo no autorizado, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que el cargo no autorizado se elimina de su factura.

DESCONEXIÓN CON AVISO. CleanSky Energy puede solicitar que el TDSP desconecte el servicio eléctrico para los Clientes que no pagan su factura de electricidad a más tardar en la fecha de vencimiento posterior al vencimiento de un período de aviso de 10 días. Antes de desconectar su servicio, CleanSky Energy debe proporcionarle un aviso de desconexión por escrito. Este aviso

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

debe enviarse por correo por separado (o entregarse personalmente) no antes del primer día posterior a la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días a partir de la fecha en que se emite el aviso, y no puede ser un día feriado o de fin de semana (o el día anterior), a menos que el personal del REP esté disponible en esos días para tomar pagos o hacer arreglos de pago y el servicio se puede volver a conectar.

CleanSky Energy puede autorizar la desconexión de su servicio de electricidad por cualquiera de los siguientes motivos:

- No pagar una factura adeudada a CleanSky Energy o no hacer un acuerdo de pago diferido en la fecha de desconexión;
- Incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago hecho con CleanSky Energy;
- Usar el servicio de manera que interfiera con el servicio de otras personas o la operación de equipos no estándar; y/o
- No pagar un depósito requerido por CleanSky Energy.

Su servicio no se puede desconectar por ninguno de los siguientes motivos:

- Falta de pago del servicio de electricidad por parte de otro ocupante anterior de la vivienda;
- No pagar cualquier cargo no relacionado con el servicio de electricidad;
- No pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico que no está incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- No pagar los cargos en disputa hasta que CleanSky Energy o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y se le haya notificado a usted sobre tal determinación;
- No pagar una factura estimada, a menos que tal factura sea parte de un programa de lectura de medidor aprobado previamente o que se base en una lectura estimada del medidor por parte del TDSP;
- No pagar los cargos derivados de una facturación incompleta, excepto en el caso de robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual;
- Si CleanSky Energy recibe un aviso antes de la fecha de vencimiento indicada en su aviso de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía está reenviando el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía;
- No pagar durante una emergencia climática extrema (tal como se define), y cuando se solicite, CleanSky Energy debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas vencidas durante la emergencia; o
- No pagar si antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso ha establecido con el REP que usted u otro residente de la vivienda tiene una condición médica crítica, y se enfermará gravemente o se enfermará más gravemente si el servicio de desconecta. Para obtener esta exención, debe firmar un plan de pago diferido con su REP, solicitar al médico que atiende a la persona enferma se comunique con CleanSky Energy y presente una declaración por escrito que acredite la necesidad del servicio de electricidad para mantener la vida. Esta exención de desconexión por enfermedad o discapacidad tendrá vigencia de 63 días, y se puede volver a solicitar después de que hayan expirado los 63 días y se haya cumplido con el plan de pago diferido.

DESCONEXIÓN SIN AVISO. Cualquier REP o TDSP puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión del servicio eléctrico de un Cliente sin previo aviso por cualquiera de los siguientes motivos:

- Existe una condición peligrosa conocida. Se dará un aviso previo, si es posible. El aviso se proporcionará por teléfono o se publicará en la puerta de la unidad residencial tan pronto como sea posible después de que se desconecte el servicio;
- El servicio fue conectado por una persona sin autoridad y sin un Acuerdo;
- El servicio se reconecta sin autorización después de desconectarse por falta de pago;
- Hay evidencia de manipulación del equipo del TDSP, de la empresa de servicios públicos municipal o de la cooperativa eléctrica; o
- Hay evidencia de robo del servicio.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO. Si se desconectó el servicio porque existía una condición peligrosa, usted debe corregir la situación antes de solicitar la reconexión de su servicio. Una vez que notifique a CleanSky Energy que se han tomado medidas correctivas, se puede proceder con la reconexión del servicio. Si su servicio se desconectó por falta de pago, debe corregir los

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

motivos de la desconexión. Una vez corregidos, a su TDSP se le notificará que puede reconectar su servicio. Antes de la desconexión, continuará recibiendo el servicio de acuerdo con los Términos de Servicio vigentes.

LISTA DE NO LLAMAR PARA CLIENTES DEL SERVICIO ELÉCTRICO. A partir del 1 de enero de 2002, los Clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamar para Clientes del servicio eléctrico, la cual es administrada por el estado y tiene la intención de limitar la cantidad de llamadas de telemarketing recibidas en relación con la elección de determinado REP por parte de un Cliente. Puede registrarse en esta lista en www.texasnocall.com. Para pedir una solicitud o para registrarse por teléfono, llame al número gratuito 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236).

DERECHOS DE PRIVACIDAD. Excepto como se describe en este documento, los REP no pueden divulgar su información de Cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas para proporcionar el servicio, términos y condiciones del contrato individual, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de reportes del consumidor, agencias de cumplimiento de la ley o su TDSP. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del uso histórico cuando un Cliente actual o solicitante de la vivienda así lo solicite o autorice.

CLEANSKY ENERGY
CERTIFICADO PUCT # 10268
RESIDENCIAL Y PEQUEÑA EMPRESA < 50 kW
TÉRMINOS DE SERVICIO – PRODUCTOS FIJOS Y VARIABLES

Los siguientes Términos de Servicio (TOS) se aplicarán a todos los Clientes residenciales y pequeñas empresas (“Clientes”) que elijan CleanSky Energy (“CleanSky”) como su Proveedor Minorista de Electricidad (REP) en o después de la fecha de emisión de los TOS en el territorio de servicio del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT). El contrato que rige su compra de electricidad es controlado por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT), y consta de estos Términos de Servicio (TOS), la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL), el documento de divulgación Sus Derechos como Cliente (YRAC), y su documentación o autorización de inscripción o renovación. Al aceptar el servicio de electricidad de CleanSky Energy, usted (Cliente) autoriza a CleanSky Energy a actuar como su REP. Como REP del Cliente, CleanSky hará los arreglos para que el Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución (TDSP) entregue energía eléctrica a la dirección de servicio del Cliente.

Reglas de la PUCT a las que se hace referencia en este Acuerdo:

<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

Información de contacto:

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	Certificado PUCT #10268 Teléfono gratuito: 888-733-5557 CleanSkyEnergy.com	Horario de atención: L-V, 7 a. m. a 6 p. m., hora del Centro CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Números para reportar cortes las 24 horas

CenterPoint Energy (área de Houston)	713-207-2222 o el 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (área de Dallas)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

Rescisión: Los Clientes residenciales que se cambien a CleanSky pueden rescindir este Acuerdo, sin cuotas ni multas, en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día hábil federal posterior a la recepción de este documento TOS. El Cliente puede rescindir verbalmente llamando al número gratuito 888-733-5557, o por correo electrónico escribiendo a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com. Proporcione el nombre, dirección, número de teléfono y número de cuenta del Cliente, así como una declaración de que el Cliente está rescindiendo el servicio bajo el derecho de rescisión de tres (3) días hábiles federales. Los Clientes con solicitudes de mudanza al momento de la inscripción renuncian al derecho de rescindir este Acuerdo.

Duración del Acuerdo (Plazo): Este Acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha de inscripción, y comenzará a partir de la primera fecha de transferencia del servicio público (“Fecha de Entrada en Vigor”) de las direcciones de servicio, tal como se especifica en el momento de la inscripción, y continuará por la duración del plazo especificado en el EFL, o por un mínimo de un mes para los planes de precio variable, a menos que se cancele de conformidad con el Acuerdo adjunto. Este Acuerdo permanecerá en vigor hasta la última fecha de lectura final del medidor (“Fecha de Cancelación”) de dichas direcciones de servicio especificadas en el presente, a menos que las Partes lo acuerden de otra manera por escrito.

Aviso de vencimiento del contrato: CleanSky enviará a los Clientes residenciales un aviso de vencimiento al menos 30 días antes de la fecha de vencimiento del contrato, pero no más de 60 días antes del vencimiento. El aviso de vencimiento se enviará a los Clientes comerciales al menos 14 días antes del vencimiento del contrato, pero no más de 45 días antes. El aviso de vencimiento incluirá los Términos de Servicio, la EFL, los YRAC y el monto de los cargos por el servicio prestado. Si el Cliente no renueva el Acuerdo antes de la fecha de vencimiento, el servicio de electricidad con CleanSky Energy continuará automáticamente mes a mes a la tarifa variable de CleanSky, que es una tarifa mensual, y puede incluir una cuota de servicio mensual, y todo ello se establecerá en los Términos de Servicio, la EFL y los YRAC proporcionados al Cliente en el aviso de vencimiento. Si el Cliente selecciona un nuevo Plan de Precios antes del vencimiento de su Acuerdo, su Plan de Precios comenzará el día siguiente al vencimiento de su Acuerdo.

Precios: La tarifa y el Plan de Precios específicos del Cliente se divulgan al momento de la inscripción o renovación, y se confirman en la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL). Los Planes de Precios de CleanSky Energy se describen a continuación para Clientes residenciales y empresas pequeñas.

Planes de Precios de tarifa fija para Clientes residenciales: Los Planes de Precios de tarifa fija de CleanSky tienen un plazo de tres (3) o más meses. Al Cliente se le facturará a la tarifa fija por el número de ciclos de facturación, según lo especificado por el plazo del Acuerdo del Cliente. La tarifa de energía facturada incluye el precio del suministro de energía basado en el área de servicio, el plazo del contrato y el precio del contrato, y los cargos estimados de CleanSky Energy por programar los servicios de transmisión y distribución. Los cargos del TDSP se transferirán al Cliente sin recargos, y están sujetos a cambios a discreción del TDSP. Durante el plazo del contrato, el precio del Cliente puede cambiarse solo para reflejar los cambios en los cargos del TDSP, las cuotas administrativas de ERCOT o los cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales, o acciones regulatorias, que imponen cuotas o costos nuevos o modificados para CleanSky Energy y que están más allá del control de CleanSky Energy. El precio no puede cambiar si CleanSky Energy incurre en congestión intrazonal u otros cargos asociados con el mercado nodal de ERCOT. CleanSky no puede usar una calificación crediticia, un historial crediticio o datos de pago de servicios públicos como fundamento para determinar el precio del servicio eléctrico de un producto con un plazo menor o igual a doce (12) meses. CleanSky puede ajustar el precio fijo del Cliente si el medidor del Cliente no fue designado como residencial al momento de la inscripción o, si durante el plazo, la designación del medidor del Cliente cambia a no residencial.

Planes de Precios de tarifa fija para pequeñas empresas: Una pequeña empresa es un Cliente no residencial que tiene una demanda máxima inferior a los 50 kilovatios (50 kW) durante cualquier período de 12 meses, a menos que la carga del Cliente sea parte de un programa de agregación cuya demanda máxima exceda los 50 kilovatios (50 kW) durante el mismo período de 12 meses. El precio de la energía para todas las pequeñas empresas según este Acuerdo se muestra en su EFL o LOA (Carta de Autorización). El precio incluye el precio del suministro de energía según la ubicación del servicio y el plazo del contrato, y si se designa en el EFL o ESA, un cargo mensual por cada medidor especificado en este Acuerdo. El precio también incluye los cargos del TDSP por los servicios de transmisión y distribución, que se transferirán directamente al Cliente sin recargos. CleanSky también transferirá sin recargo el impuesto de imposición de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT), así como cualquier otro cargo impuesto por ERCOT, la PUCT u otros terceros por servicios o equipos adicionales de forma no recurrente, o según lo dispuesto por las leyes, reglas o regulaciones aplicables. El precio puede variar del monto que se muestra en el EFL para reflejar cambios en los cargos del TDSP, cambios en las cuotas de ERCOT cobradas a las cargas, o cambios en las leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas o costos nuevos o modificados a CleanSky Energy. CleanSky puede ajustar el precio fijo si el medidor del Cliente no fue designado como pequeña empresa al momento de la inscripción, o si el estatus de designación del medidor cambia de pequeña empresa durante la vigencia de este Acuerdo. El precio no cambiará si CleanSky incurre en costos asociados con la congestión intrazonal o en cargos del Compromiso Unitario de Confiabilidad asociados con el mercado nodal de ERCOT.

Planes de Precios de tarifa variable para Clientes residenciales: El precio del primer mes de servicio de electricidad, según este Acuerdo, se especifica en la EFL proporcionada ya sea en el momento de la inscripción o incluida en el aviso de vencimiento del contrato que se entrega al final del Acuerdo fijo del Cliente. El precio incluye el precio del suministro de energía según la ubicación del servicio y los servicios de transmisión y distribución de CleanSky. El precio del primer mes puede variar del monto que se muestra en la EFL solo por los motivos descritos en la misma. Después del primer mes de servicio, el precio es variable y cambiará a discreción de CleanSky según las condiciones del mercado, incluyendo, entre otros, el costo de la electricidad obtenida de todas las fuentes (incluida la energía, la capacidad, la liquidación y los accesorios), los cargos de transmisión y distribución, fluctuaciones en el clima, cuotas, impuestos aplicables, cargos u otras imposiciones, cargos de cumplimiento de energía renovable, y el costo, los gastos, los precios competitivos del mercado y el margen de ganancia de CleanSky.

Planes de Precios de tarifa variable para pequeñas empresas: El precio del primer mes de servicio de electricidad, según este Acuerdo, se especifica en la EFL proporcionada ya sea en el momento de la inscripción o incluida en el aviso de vencimiento del contrato que se entrega al final del Acuerdo fijo del Cliente. El precio incluye el precio del suministro de energía según la ubicación del servicio y los servicios de transmisión y distribución de CleanSky. El precio del primer mes puede variar del monto que se muestra en la EFL solo por los motivos descritos en la misma. Después del primer mes de servicio, el precio es variable y cambiará a discreción de CleanSky según las condiciones del mercado, incluyendo, entre otros, el costo de la electricidad obtenida de todas las fuentes (incluida la energía, la capacidad, la liquidación y los accesorios), los cargos de transmisión y distribución transferidos, fluctuaciones en el clima, cuotas, impuestos aplicables, cargos u otras imposiciones, cargos de cumplimiento de energía renovable, y el costo, los gastos, los precios competitivos del mercado y el margen de ganancia de CleanSky. CleanSky también transferirá sin recargo el impuesto de imposición de

la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT), así como cualquier otro cargo impuesto por ERCOT, la PUCT u otros terceros por servicios o equipos adicionales de forma no recurrente, o según lo dispuesto por las leyes, reglas o regulaciones aplicables.

Cambios al precio y Plazo: CleanSky Energy solo puede cambiar o modificar el precio que se muestra en la EFL para reflejar cambios en los cargos del TDSP, cambios en ERCOT o las cuotas administrativas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las cargas, o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas o costos nuevos o modificados a un REP y que están fuera del control del mismo. Los cambios en el Plazo (duración) de este Acuerdo requieren que el Cliente firme un nuevo acuerdo.

Cargos por terminación anticipada: El Cliente puede rescindir este Acuerdo sin que se le imponga una multa por cancelación anticipada o una tarifa de cancelación si se muda a otra ubicación y proporciona una dirección de reenvío y, si es necesario, evidencia razonable de que el Cliente ya no ocupa la dirección del servicio. A menos que el Cliente se mude a otra ubicación como se describe en esta sección, el Cliente pagará la tarifa de terminación anticipada de la siguiente manera: Los Clientes residenciales pagarán ETF (si se muestra) en el EFL o LOA, según el método de inscripción del Cliente; Los clientes no residenciales pagarán un ETF como se especifica en la ESA, y lo más probable es que se les aplique una tarifa fija por mes que aún permanezca en el contrato a partir de la fecha de terminación. El ETF se deberá a CleanSky Energy si el Cliente cancela o rescinde este Acuerdo antes del final del plazo especificado, a menos que CleanSky exima de dicha tarifa o la modifique por escrito. El Cliente será responsable de los montos adeudados, hasta la fecha de cambio, de todos los cargos pendientes incurridos antes de la cancelación del Cliente. Cualquier cargo por cancelación anticipada puede aplicarse automáticamente a la tarjeta de crédito o cuenta bancaria del Cliente, dependiendo de los arreglos de pago automático realizados durante o después de la inscripción.

Cambios no residenciales en el consumo: El Cliente operará en instalaciones de modo que el consumo de energía sea consistente con el uso comercial del Cliente durante los últimos doce (12) meses, y notificará a CleanSky lo antes posible sobre los siguientes cambios: (i) Cualquier pronóstico de consumo mensual sustancialmente modificado; (ii) todas las interrupciones programadas o no programadas o los cambios anticipados en el consumo; y (iii) cualquier retiro del servicio actual de una instalación del Cliente. El Cliente no debe participar en ningún programa de reducción o respuesta de demanda sin el consentimiento previo por escrito de CleanSky Energy. El Cliente será responsable de los costos incurridos por CleanSky asociados con la participación del Cliente en dichos programas. El porcentaje (%), positivo o negativo en la sección "Variación de consumo" del Formulario 1 es el monto que no estará sujeto a multas por exceso o falta de consumo.

Planes de Precios de energía renovable: CleanSky Energy compra y retira Certificados de Energía Renovable ("REC") para compensar el 100% del consumo de electricidad del Cliente. Las tarifas de CleanSky del Plan de Precios de energía renovable incluyen un cargo por la compra de Certificados de Energía Renovable. CleanSky retirará (directa o indirectamente), en nombre del Cliente, los Créditos de Energía Renovable ("REC") no certificados resultantes de la electricidad generada a partir de fuentes de energía renovables, que pueden incluir energía solar, eólica, geotérmica, biomasa, biogás o hidroeléctrica de bajo impacto. CleanSky garantiza que el consumo de electricidad del Cliente se compensa con una inversión directa en energía 100% renovable proveniente de fuentes de energía limpia para todo el consumo durante el plazo contratado. Las fuentes de energía aplicables se obtendrán o conectarán al área de control de electricidad regional de ERCOT. Cada REC representa 1,000 kilovatios hora. El Cliente no tendrá electricidad de una instalación de generación o fuente de energía renovable específicas entregadas directamente al medidor del Cliente. CleanSky puede tardar hasta tres (3) meses después del final del año calendario para retirar los REC necesarios para cumplir con las obligaciones de este producto. CleanSky no será legalmente responsable ante el Cliente u otras partes por las afirmaciones publicitarias asociadas con las ofertas de energía renovable de CleanSky. CleanSky Energy no posee instalaciones de generación a base de carbón, petróleo, gas o energía nuclear. CleanSky no es subsidiaria de ninguna compañía que posee instalaciones de generación a base de carbón, petróleo, gas o energía nuclear.

Impuestos: El Cliente es responsable y pagará todos los impuestos aplicables al servicio de electricidad proporcionado a los medidores en la cuenta del Cliente. Si el Cliente es una entidad exenta de impuestos, debe proporcionar a CleanSky Energy los certificados necesarios, y otra documentación, según corresponda para calificar para dicho estatus. El Cliente también será responsable de todos los impuestos sobre los ingresos brutos del servicio de electricidad proporcionado por CleanSky al Cliente, así como de todas las demás imposiciones y otros cargos impuestos por cualquier autoridad gubernamental, incluido, entre otros, la PUCT.

Otros cargos y cuotas: Todos los impuestos aplicables y las cuotas no recurrentes se reflejarán por separado como cargos desglosados en la factura del Cliente. Los cargos no recurrentes facturados por el TDSP por establecer, cambiar, desconectar, reconectar o mantener el servicio se transferirán al Cliente. Los cargos no recurrentes facturados por el TDSP incluyen cuotas de conexión de servicio, lecturas de medidor fuera de ciclo, cuotas por prueba del medidor, y cuotas de desconexión y reconexión. El Cliente pagará las siguientes cuotas y cargos adicionales, si corresponde: Cuota NSF de \$30 por pagos devueltos debido a fondos insuficientes con cualquier método de pago que incluye, entre otros, cheque bancario o personal, deducción automática de un plan de pago o tarjeta de crédito/débito; una cuota de desconexión de \$50 por cada solicitud de desconexión enviada por CleanSky al TDSP para la cuenta del Cliente, independientemente de si el servicio del Cliente se desconecta; y una multa por pago tardío del 5% del saldo moroso del período de la última facturación.

Créditos y depósitos: Si el Cliente no puede demostrar su solvencia crediticia, se le puede solicitar que pague un depósito antes de recibir el servicio de electricidad de CleanSky Energy. Es posible que también se le solicite al Cliente que pague un depósito si se atrasa en el pago de una factura más de una vez, o si se le ha cancelado el servicio de electricidad en los últimos 12 meses.

Monto del depósito: Si se requiere un depósito, no puede exceder el monto mayor de (i) la suma de las facturas estimadas para los próximos dos meses, o (ii) una quinta parte de la facturación anual estimada. Los depósitos se mantendrán en cuentas separadas y no se combinarán con los fondos de CleanSky Energy.

Desconexión por no pagar una factura: CleanSky Energy puede cancelar o desconectar el servicio de electricidad si el depósito adicional no se recibe dentro de los 10 días posteriores a la solicitud, siempre y cuando se haya entregado un aviso de desconexión por escrito al Cliente. Un aviso de desconexión puede combinarse o emitirse simultáneamente con la solicitud por escrito del depósito adicional.

Interés del depósito: CleanSky Energy remitirá anualmente al Cliente los intereses obtenidos en el depósito en el momento en que el depósito sea devuelto o acreditado a la cuenta del Cliente o, si el Cliente lo solicita. La tasa de interés será al menos igual a la establecida por la Comisión de Servicios Públicos de Texas cada año. Si se reembolsa un depósito dentro de los 30 días posteriores a la fecha del depósito, no se pagará ningún interés. Si CleanSky mantiene el depósito por más de 30 días, el pago de los intereses se hará retroactivo a la fecha en que CleanSky recibió el depósito. El depósito dejará de generar intereses en la fecha en que se devuelva o acredite a la cuenta del Cliente.

Devolución del depósito: El depósito del Cliente en poder de CleanSky Energy será devuelto al Cliente como crédito en una factura por el servicio de electricidad proporcionado al Cliente si no se han aplicado pagos atrasados a la cuenta del Cliente después de 12 meses consecutivos para Clientes residenciales, y después de 24 meses para Clientes comerciales.

Consideraciones de depósito: CleanSky Energy puede exonerar un requisito de depósito si un Cliente residencial tiene 65 años de edad o más y no se atrasa en el pago de ninguna cuenta del servicio de electricidad, o si se ha determinado que el Cliente es víctima de violencia familiar. Los Clientes que crean que califican para una exención del depósito deben comunicarse con CleanSky Energy. Los Clientes residenciales que son elegibles para los programas de descuento por bajos ingresos pueden pagar los depósitos superiores a \$50 en dos cuotas iguales. El primer pago del depósito vencerá a más tardar en 10 días, y el segundo vencerá a más tardar 30 días después de un aviso por escrito emitido por CleanSky Energy solicitando un depósito.

Facturas: Para los Clientes residenciales, CleanSky Energy entregará las facturas del Cliente mensualmente por correo postal de los Estados Unidos a la dirección de facturación designada del Cliente; o si el Cliente se inscribe en una opción de facturación electrónica, las facturas del Cliente se entregarán por correo electrónico a la dirección especificada por el Cliente en el momento de la inscripción, o en cualquier otra dirección de correo electrónico según lo indique el Cliente por escrito. Para los Clientes comerciales, CleanSky entregará las facturas del Cliente mensualmente a través del correo postal de los Estados Unidos en la dirección de facturación designada por el Cliente, a menos que se especifique de otra manera al momento de la inscripción. Se le cobrará al Cliente según el consumo real si las lecturas del medidor están disponibles. CleanSky puede preparar una factura basada en el consumo estimado del Cliente en ausencia de lecturas de medidor del TDSP; sin embargo, una vez que se reciban las lecturas del medidor del Cliente, se realizarán ajustes en la próxima factura del Cliente para reconciliar el consumo estimado y real del Cliente.

Pagos: Todas las facturas son pagaderas cuando se entregan.

Fechas de vencimiento: Los pagos se consideran vencidos si no se reciben antes del cierre del horario de oficina el día 16 posterior a la fecha de la factura o la fecha del matasellos en el sobre, lo que sea posterior (fecha de vencimiento). Si el día 16 cae en un fin de semana o feriado, la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil después del día 16.

Cuotas por pagos atrasados: Si el Cliente no paga el monto total de cualquier factura en su fecha de vencimiento, se le cobrará al Cliente una multa por pago atrasado equivalente al 5% del saldo adeudado que no se haya disputado. Una multa por pago atrasado no se aplicará a ningún saldo al que ya se haya aplicado la multa.

Ubicaciones múltiples: Si el Cliente tiene varias ubicaciones de servicio, es responsable de los términos y la responsabilidad total de todos los cargos en virtud de dichos contratos del Cliente.

Pagos de terceros: Los pagos realizados a través de proveedores de pago externos pueden estar sujetos a una cuota impuesta por dichos proveedores, según lo dispuesto y notificado por dicho proveedor en el momento de dicho pago.

Pagos automáticos: El Cliente puede inscribirse en una opción de pago electrónico mediante la cual CleanSky programará el pago automático desde la cuenta de servicios financieros designada por el Cliente. El pago se deducirá automáticamente de la cuenta del Cliente a partir de la fecha de la factura.

Disputas de facturación: Si el Cliente, de buena fe, disputa cualquier cargo, el Cliente debe pagar los montos no disputados y proporcionar a CleanSky una descripción escrita de la disputa, junto con la documentación que respalde la reclamación, antes de la fecha de vencimiento. Si finalmente se determina que dichos montos son pagaderos, se le cobrará al Cliente una multa por pago tardío equivalente al 5% de dicho monto.

Programas de asistencia de pago y de pago alternativo. El Cliente debe comunicarse con CleanSky Energy de inmediato si no puede pagar la factura de CleanSky a tiempo. Las opciones de pago indicadas a continuación pueden estar disponibles para el Cliente si el saldo no puede pagarse en su totalidad antes de la fecha de vencimiento. El Cliente podría calificar para asistencia de pago. Para obtener más información por parte de la PUCT, consulte la siguiente página: <http://puc.texas.gov/consumer/lowincome/Assistance.aspx>

Arreglos de pago alternativo: Si la factura de un Cliente vence durante una emergencia climática extrema, o si el Cliente ha recibido una facturación incompleta por \$50 o más, CleanSky Energy puede ofrecer un plan de pago o un arreglo de pago alternativo. Una orden de desconexión se cancelará según lo acordado en un plan de pago si CleanSky ya había emitido un aviso de desconexión antes de firmar un acuerdo de pago con el Cliente. Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento del acuerdo de pago, el servicio de electricidad del Cliente se desconectará sin previo aviso.

Planes de pago diferido: Los Clientes que tengan dificultad para pagar antes de la fecha de vencimiento pueden ser elegibles para un plan de pago diferido. El Cliente no será elegible para un plan de pago diferido en las siguientes circunstancias: (i) el servicio del Cliente se ha desconectado durante los 12 meses anteriores; (ii) el Cliente ha presentado más de dos pagos durante los 12 meses anteriores sin tener fondos suficientes disponibles; o (iii) el Cliente ha recibido el servicio de electricidad de CleanSky Energy por menos de tres meses y carece de suficiente crédito o historial de pagos de un REP o servicio anterior. Se aplicará una multa del 5% por pago atrasado si los pagos no se reciben a más tardar en la fecha de vencimiento establecida en el plan. El servicio de electricidad del Cliente aún se puede cancelar y desconectar si el Cliente no cumple con los requisitos del plan de pago diferido. Si el Cliente ha recibido un aviso de desconexión, los montos en morosidad que se paguen bajo un plan de pago diferido incluirán un pago inicial del 50% del saldo pendiente, y el saldo restante se pagará en cuotas iguales durante al menos los próximos cinco ciclos de facturación.

Facturación presupuestaria: La facturación presupuestaria de CleanSky le permite al Cliente pagar aproximadamente el mismo monto mensual por el servicio de electricidad, sujeto a un ajuste semestral basado en el consumo real. La facturación presupuestaria está disponible para los Clientes que no están en mora en el momento de la inscripción en esta facturación. CleanSky puede cargar o acreditar cualquier balance acumulativo, según corresponda, al menos una vez cada 12 meses. Anualmente o al finalizar el servicio al Cliente, CleanSky puede cobrar al Cliente los costos no cobrados y/o reembolsar cualquier monto cobrado en exceso.

Cancelación del servicio: CleanSky puede cancelar este Acuerdo sin penalización si el Cliente no paga puntualmente (en relación con el servicio de electricidad o un depósito para tal servicio) o si no cumple con las obligaciones establecidas en este Acuerdo. El Cliente recibirá un aviso por escrito indicando que el servicio se cancelará por falta de pago. El Cliente debe comunicarse con CleanSky de inmediato si no puede pagar su factura antes de la fecha de vencimiento.

Desconexión del servicio: CleanSky puede solicitar la desconexión del servicio del Cliente si el pago por el servicio de electricidad no se ha recibido a más tardar en la fecha de vencimiento final. CleanSky puede autorizar la desconexión del servicio de electricidad del Cliente después de un aviso adecuado por cualquiera de las siguientes razones: (i) el Cliente no paga o no hace

los arreglos de pago diferido a más tardar en la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión; (ii) el Cliente utiliza el servicio de manera que interfiere con el servicio de otras personas u opera equipos no estándar; (iii) el Cliente no paga un depósito según lo requerido por estos Términos de Servicio.

Aviso de desconexión: El Cliente recibirá un aviso por escrito con un mínimo de 10 días de anticipación sobre la intención de CleanSky de desconectar el servicio. Se enviará una carta adicional al Cliente por correo postal con las palabras “Aviso de desconexión” (*Disconnect notice*) mostradas, y la fecha de vencimiento en este aviso no será un día feriado, fin de semana o cualquier otro día en que CleanSky Energy no esté disponible para aceptar pagos. El servicio de electricidad puede desconectarse sin previo aviso si existe una condición peligrosa conocida o si se determina que el Cliente no tenía autorización para recibir el servicio de electricidad en la dirección del servicio, o si ha habido alteración del equipo del TDSP o evidencia de robo del servicio. La inscripción del Cliente con otro REP después de la desconexión no eximirá al Cliente de su obligación de pagar a CleanSky todos los montos adeudados por el servicio de electricidad proporcionado por CleanSky al Cliente. Si el servicio del Cliente se desconecta, la factura final del Cliente se reconciliará.

Cuidados críticos – Condiciones crónicas: Si la interrupción o suspensión del servicio de electricidad del Cliente creará una condición grave o potencialmente mortal, el Cliente puede calificar para la designación como Cliente con condición crónica o cuidados críticos. El TDSP determina la clasificación del Cliente. Para solicitar esta designación, el Cliente debe llenar la solicitud estándar de la PUCT y luego enviarla a su TDSP. La designación de Cliente con condición crónica o en cuidados críticos no exime al Cliente de su obligación de pagar por el servicio de electricidad recibido.

Quejas: El Cliente puede enviar una queja por correo electrónico CustomerConcerns@CleanSkyEnergy.com, o presentarla verbalmente llamando al 1-888-733-5557, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m., hora del Centro. Los Clientes que tengan preguntas o disputas con su factura deben comunicarse con el servicio al Cliente de CleanSky para recibir ayuda. Los Clientes que no puedan resolver la disputa de facturación u otras disputas directamente con CleanSky pueden comunicarse con la División de Protección al Consumidor de la PUCT en la siguiente dirección: Public Utilities Commission of Texas, Consumer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326, o llamando al 512-936-7120 o al teléfono gratuito 888-782-8477. Las personas con discapacidad auditiva y del habla con teléfonos de texto (TTY) pueden comunicarse con la PUCT llamando al 512-936-7136.

Protecciones al Cliente: Los Clientes residenciales y pequeñas empresas (Clientes no residenciales con una demanda máxima inferior a los 50 kW en los últimos 12 meses) tienen ciertas protecciones, según se define en la Sección 25.471 de las Reglas Sustantivas de la PUCT. El conjunto completo de las Reglas de Protección al Cliente de la PUCT, Subcapítulo R, se puede encontrar en la siguiente página: <https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx#R>.

Información y autorización del Cliente: El Cliente autoriza a CleanSky Energy a obtener información del TDSP, incluida información de cuenta, consumo de electricidad histórico y futuro, clasificación de tarifas, lecturas de medidores, características del servicio de electricidad, e información de facturación y pagos. Esta autorización permanecerá en vigor durante el Plazo, y durante cualquier plazo de renovación de este Acuerdo. La aceptación de este Acuerdo es una autorización para la divulgación de la información. Al proporcionar a CleanSky los números de teléfono, incluidos los números de celular y del trabajo, el Cliente autoriza expresamente que CleanSky, o un tercero que llama en nombre de CleanSky, llame a esos teléfonos para cualquier propósito relacionado con la cuenta del Cliente o posibles bienes o servicios futuros, incluyendo la cobranza, por medio de una persona en vivo, voz pregrabada y/o marcación automática. Si el Cliente ha utilizado un agente o corredor para contratar compras de energía de CleanSky Energy, el Cliente autoriza a CleanSky a divulgar al agente o corredor información sobre las compras de electricidad del Cliente. El Cliente (y el firmante del Cliente, si un firmante se indica como el cónyuge del Cliente) acepta que CleanSky obtenga un informe de crédito e investigue su calificación crediticia (y, si corresponde, el firmante), historial de crédito y estatus e historial de pagos de facturas de servicios públicos. CleanSky no está obligada a aceptar o continuar cumpliendo con este Acuerdo si el Cliente no cumple con los requisitos de crédito de CleanSky.

Aviso por escrito y autorización de divulgación electrónica: El aviso por escrito incluye, entre otros, un aviso por correo electrónico a una dirección válida proporcionada por el Cliente. Si el Cliente se inscribe o renueva el servicio electrónicamente, está otorgando su consentimiento para recibir electrónicamente todas las divulgaciones requeridas indicadas durante el proceso de inscripción, como la Etiqueta de Datos de Electricidad, los Términos de Servicio y Sus Derechos como Cliente. El Cliente debe tener una dirección de correo electrónico válida, y está obligado a mantener a CleanSky Energy informado de

cualquier cambio en la dirección de correo electrónico proporcionada durante la inscripción o renovación, o cualquier cambio o rescisión del consentimiento para la transmisión electrónica de las divulgaciones del Cliente.

Declaración de no discriminación: CleanSky no negará el servicio, no requerirá un prepago o depósito por el servicio, ni determinará el precio para el Cliente debido a su raza, credo, color, nacionalidad, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, discapacidad, estatus familiar, ubicación en un área geográfica con dificultades económicas, o elegibilidad para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética.

Cambios a los Términos de Servicio: CleanSky puede modificar estos Términos de Servicio en cualquier momento, excepto que CleanSky solo puede cambiar el precio y el Plazo como se especifica anteriormente en este documento. CleanSky notificará por escrito al Cliente al menos 14 días antes de la fecha en que el cambio a este Acuerdo entre en vigor o se aplique a la factura del Cliente, a menos que el cambio beneficie al Cliente. CleanSky no está obligada a notificar automáticamente los cambios sustanciales que beneficien al Cliente, pero cuando se solicite, proporcionará cada documento al Cliente en cualquier momento y de forma gratuita. Al recibir un aviso por escrito de un cambio sustancial, el Cliente puede cancelar este Acuerdo, sin que se le cobre una cuota por cancelación anticipada, dentro de los 14 días naturales posteriores a la fecha del aviso, a menos que dicho cambio favorezca al Cliente.

Programas de recompensas y/o incentivos: Para los fines de recibir recompensas, bonificaciones y/o incentivos, las cuentas activas se definen como aquellas (i) que facturan más de \$0, y (ii) para las cuales CleanSky no ha recibido una solicitud de discontinuación (rescisión) del servicio o de cambio de programa, y (iii) están al día (sin saldo adeudado) durante el número mínimo requerido de días indicado en la oferta. Las recompensas y/o incentivos también están sujetos a los términos y condiciones establecidos en la oferta y en los sitios web de CleanSky. Para obtener más información sobre los términos y condiciones de cualquier programa de recompensas y/o incentivos, llame al 1-888-355-6205. CleanSky se reserva el derecho de descalificar a cualquier titular de una cuenta de su participación en programas de recompensas y/o incentivos.

Medición y conexión de servicio: El servicio se proporcionará de acuerdo con los requisitos de conexión existentes del Cliente, a menos que el Cliente solicite un cambio por parte del TDSP y pague el costo del cambio. El suministro de energía eléctrica en virtud de este Acuerdo será medido en el punto de entrega por el TDSP que proporciona el servicio de entrega, de acuerdo con los términos de la tarifa aplicable para el servicio minorista. CleanSky y el Cliente estarán sujetos a la medición de los medidores que el TDSP posee, instala, mantiene y lee. El Cliente no puede revender ni usar ninguna energía eléctrica provista en virtud de este Acuerdo como auxiliar o complemento de cualquier otra fuente de energía.

Fuerza mayor: Si CleanSky no puede prestar sus servicios, en su totalidad o en parte, por un evento de fuerza mayor, sus servicios en virtud de este Acuerdo serán excusado por la duración de dicho evento. CleanSky tomará todas las medidas razonables para remediar el efecto del evento de fuerza mayor. “Fuerza mayor” se define como cualquier acto o evento que esté más allá del control razonable de CleanSky y que afecta, interrumpe o impide negativamente sus operaciones. Además, los actos de otras partes (incluido el ERCOT, agregadores, otros REP, entidades de programación calificadas, los TDSP y los respectivos empleados y agentes de dichas partes) también se considerarán eventos de fuerza mayor.

Legislación aplicable: Este Acuerdo se registrará e interpretará, hará cumplir y ejecutará de acuerdo con las leyes del estado de Texas, y los juzgados empleados serán aquellos del condado de Harris, Texas. Las disposiciones del Código de Comercio Uniforme (UCC) se aplicarán a este Acuerdo, y la electricidad será un “bien” para los fines del UCC.

No renuncia: Cualquier omisión por parte de CleanSky de hacer cumplir cualquier término o condición del servicio de electricidad del Cliente, o de ejercer cualquier otro derecho que pueda tener en virtud de este Acuerdo, no se considerará una renuncia a ningún derecho para hacer cumplir posteriormente alguno o todos los términos o condiciones del servicio del Cliente o para ejercer los derechos en virtud de este Acuerdo.

Arbitraje obligatorio: Cualquier reclamación, disputa o controversia, con respecto a cualquier contrato, agravio, estatuto u otro asunto (“Reclamación”), que surja de o esté relacionado con este Acuerdo o las relaciones entre las partes del presente, será resuelto por un árbitro mediante un arbitraje vinculante administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA”) conforme a las reglas comerciales o de consumo de la AAA, según corresponda, vigentes en el momento en que se presenta la reclamación (“Reglas de la AAA”). Las copias de las reglas y los formularios de la AAA se pueden encontrar en www.adr.org, o se pueden solicitar llamando al 1-800-778-7879. La decisión del árbitro será definitiva, vinculante e inapelable. El dictamen

sobre la adjudicación se puede registrar y hacer cumplir en cualquier tribunal de jurisdicción competente. Esta cláusula se aplica de conformidad con una transacción que involucra comercio interestatal, y se regirá por la Ley Federal de Arbitraje. Ninguna de las partes demandará a la otra parte de ninguna manera, excepto lo dispuesto en este documento, para ejercer el cumplimiento de esta cláusula o de la adjudicación del árbitro; cualquier demanda solo se puede presentar en el Tribunal del Distrito Federal para el distrito en el que usted se encuentra, o si ese tribunal carece de jurisdicción, en cualquier tribunal estatal de jurisdicción competente. El árbitro, y no un tribunal federal, estatal o local, tendrá autoridad exclusiva para resolver cualquier controversia relacionada con la interpretación, aplicabilidad, abuso de derecho, arbitrabilidad, exigibilidad o formación de este Acuerdo, incluyendo cualquier reclamación de que todo o parte del Acuerdo es nulo o anulable. Sin embargo, el párrafo anterior no se aplicará a las acciones contempladas en la sección titulada “Renuncia a demanda colectiva” a continuación.

Renuncia a Demanda Colectiva: Cualquier Reclamación permitida por medio del presente se debe presentar en la capacidad individual de la parte, y no como demandante o miembro de un procedimiento colectivo, representativo, de múltiples demandantes o similar (“Demanda Colectiva”). Cada una de las partes renuncia expresamente a cualquier capacidad de sostener cualquier Demanda Colectiva en cualquier tribunal. El árbitro no tendrá autoridad para combinar o agregar reclamaciones similares, ni para llevar a cabo una Demanda Colectiva, ni otorgar un dictamen a cualquier entidad o persona que no sea parte del arbitraje. Cualquier reclamación de que la totalidad o parte de esta Renuncia a Demanda Colectiva es inaplicable, inadmisibles, nula o anulable puede ser resuelta solo por un tribunal de jurisdicción competente y no por un árbitro. LAS PARTES ENTIENDEN QUE HABRÍAN TENIDO EL DERECHO DE LITIGAR A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL, SOLICITAR A UN JUEZ O JURADO QUE DECIDA SU CASO INDIVIDUALMENTE, O SER PARTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA; SIN EMBARGO, COMPRENDEN Y OPTAN POR QUE TODAS LAS RECLAMACIONES SE DECIDAN INDIVIDUALMENTE POR MEDIO DEL ARBITRAJE.

Garantías: CLEANSKY ENERGY NO HACE AFIRMACIONES NI GARANTÍAS, YA SEA EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD, Y NIEGA CUALQUIERA Y TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O QUE SURJAN DE CUALQUIER PRÁCTICA COMERCIAL O USO COMERCIAL.

Limitación de responsabilidad: Se considerará que el Cliente está en control exclusivo (y es responsable de cualquier daño o lesión causada por ello) de la energía eléctrica después de la recepción en el punto o puntos de entrega. CLEANSKY ENERGY NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS (INCLUYENDO GANANCIAS PERDIDAS U OTROS DAÑOS POR INTERRUPCIÓN COMERCIAL), YA SEA POR ESTATUTO, EN FORMA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, INCLUSO SI ES EL RESULTADO DE NEGLIGENCIA (YA SEA INDEPENDIENTE, EN CONJUNTO, CONCURRENTES, ACTIVA O PASIVA). TODA OTRA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ SOLAMENTE A DAÑOS REALES DIRECTOS, Y DICHOS DAÑOS REALES DIRECTOS SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO. EL CLIENTE POR EL PRESENTE RENUNCIA A TODOS LOS OTROS REMEDIOS EN LEY O EN EQUIDAD. NO HAY BENEFICIARIOS TERCEROS A ESTE ACUERDO. En la medida en que se liquide cualquier pago requerido por cualquier daño en virtud del presente, las partes reconocen que los daños no están previstos y no deben interpretarse como una multa, que tales daños son difíciles o imposibles de determinar, que de otro modo obtener un remedio adecuado es inconveniente o imposible, y que los daños liquidados constituyen una aproximación razonable del daño o pérdida.



**CLEANSKY ENERGY
CERTIFICADO PUCT # 10268
SUS DERECHOS COMO CLIENTE**

CleanSkyEnergy.com
CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

Este documento resume sus derechos como Cliente, y se basa en las reglas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de electricidad minoristas (REP), incluidos CleanSky Energy (“CleanSky”) y los proveedores de último recurso, a menos que se indique de otra manera. Puede ver el conjunto completo de reglas eléctricas sustantivas de la PUCT en:

<http://puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

CleanSky Energy 3355 W. Alabama, Suite 500 Houston, TX 77098	Certificado PUCT # 10268 Teléfono gratuito: 888-733-5557 CleanSkyEnergy.com	Horario de atención: L-V, 7 a. m. – 6 p. m. CustomerCare@CleanSkyEnergy.com
--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REPORTES DE CORTES / REPORTES LAS 24 HORAS. Debe reportar los cortes directamente al proveedor de servicios de transmisión (“TDSP”) en su área:

CenterPoint Energy (área de Houston)	713-207-2222 / 800-332-7143
Oncor Electric Delivery (área de Dallas)	888-313-4747
AEP Texas North – AEP Texas Central	866-223-8508
Texas New Mexico Power Company	888-866-7456

REQUERIMIENTOS DE IDIOMA DISTINTO AL INGLÉS. Usted tiene derecho a recibir cierta información en inglés, español o el idioma en el que se le ofrecieron los servicios de CleanSky Energy. Estos artículos incluyen el acuerdo de Términos de Servicio, la Etiqueta de Datos de Electricidad, facturas y avisos de facturas, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a servicio al cliente. Comuníquese con CleanSky Energy para solicitar que se le proporcione esta información en español si no la recibió de forma predeterminada. Recibirá este YRAC y avisos de desconexión en inglés y español.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS. Comuníquese con CleanSky Energy si tiene preguntas, comentarios o quejas. Su queja será registrada de inmediato y se le hará seguimiento con una investigación interna. Se le informará de los resultados dentro de los siguientes 21 días, y si no está satisfecho con los resultados, tiene derecho a la reconsideración por parte de una entidad supervisora. La decisión de la entidad supervisora se le comunicará dentro de los siguientes 10 días hábiles de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial o la revisión de la entidad supervisora, puede comunicarse con la PUCT, División de Protección al Consumidor en la siguiente dirección: PUCT, Consumer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; en el teléfono 512-936-7120 o 888-782-8477 (sin cargo); en el fax 512-936-7003; por correo electrónico en customer@puc.state.tx.us; el sitio web www.puc.state.tx.us; o la línea TTY 521-936-7136 y el servicio de retransmisión de Texas al 800-735-2989 (sin cargo).

Para las quejas asociadas con cargos disputados en una factura, CleanSky no iniciará actividades de cobranza, incluida la terminación del servicio, ni reportará el retraso de pago a una agencia crediticia por las partes en disputa de la factura. Usted debe pagar la parte de la factura que no está en disputa, y CleanSky puede solicitar la terminación o desconexión del servicio por falta de pago después de haber proporcionado el aviso correspondiente.

PRUEBA DE MEDIDOR. Puede comunicarse con CleanSky para obtener información sobre cómo leer su medidor. El medidor ubicado en su propiedad puede probarse una vez cada cuatro años sin costo para usted. Si lo solicita, CleanSky puede enviar una transacción al TDSP en su nombre con una solicitud para probar el medidor. Si la prueba se realiza más de una vez en un



SUS DERECHOS COMO CLIENTE

período de cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, se puede cobrar una tarifa, que representa el costo de la prueba a una tasa especificada en las tarifas aprobadas de su TDSP.

CAMBIO NO AUTORIZADO DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO. Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio de electricidad. Si cree que su servicio se ha cambiado sin su autorización, debe comunicarse con su REP elegido y solicitar su ayuda. Los REP, TDSP y ERCOT afectados trabajarán juntos para devolver su servicio al REP elegido, si corresponde, de acuerdo con los procesos de mercado aprobados por la PUCT. El REP que le prestó servicios sin la debida autorización deberá, dentro de los cinco días posteriores a partir de la fecha en que su servicio sea devuelto a su REP original, reembolsar todos los cargos pagados durante el período de tiempo que el REP original le facture. Además, el REP que le prestó servicios sin su autorización es responsable de pagar todos los cargos asociados con la devolución de su servicio a su REP original. También puede presentar una queja ante la PUCT contra su REP si considera que su servicio se cambió sin su autorización. Su REP detendrá cualquier actividad de cobranza relacionada con el supuesto cambio no autorizado hasta que la queja se haya resuelto.

ASISTENCIA FINANCIERA Y ENERGÉTICA. Si es un Cliente residencial que no puede pagar su factura, llámenos o visítenos en línea para conocer todas las opciones de pago aplicables, así como los programas de asistencia de pago que CleanSky Energy ofrece o que están disponibles. Para saber si califica para asistencia energética, comuníquese con el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA) enviando sus consultas por correo electrónico a info@tdhca.state.tx.us, llamando al 800-525-0657, enviando un fax al 800-733-5120, o escribiendo a TDHCA, P.O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941. CleanSky ofrece planes de pago a Clientes que actualmente no están atrasados en sus pagos. Para preguntar sobre descuentos por bajos ingresos, comuníquese con la línea gratuita de CleanSky Energy al 888-733-5557 durante el horario de atención: lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 pm, o envíenos un correo electrónico a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com

ATENCIÓN CRÍTICA Y CLIENTES CONDICIONES CRÓNICAS. Un Cliente Residencial en Cuidados Críticos o Condición Crónica es un Cliente residencial para quien una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crea una condición grave o potencialmente mortal. Usted tiene derecho a solicitar la designación como Cliente en Cuidados Críticos o Condición Crónica. Para obtener esta designación, debe recibir la aprobación del TDSP. Llene una solicitud de la PUCT y envíela al TDSP. Para obtener más información, llame al equipo de soporte de CleanSky sin cargo al 888-733-5557, o envíe un correo electrónico a CustomerCare@CleanSkyEnergy.com, para preguntar acerca de cómo obtener la designación de Cuidados Críticos o Condición Crónica en su área de servicio.

SERVICIOS ESPECIALES. CleanSky no ofrece ningún servicio especial, como lectores o avisos en Braille o TTY, o cualquier otro programa para Clientes con discapacidades físicas. La PUCT ofrece servicios para permitir el acceso integral a la red telefónica de Texas para personas sordas, sordomudas, con problemas de audición o discapacidades del habla. Los usuarios de TTY pueden obtener acceso marcando el número 711 del sistema de retransmisión de Texas, o marcando el número TTY de retransmisión de Texas, 1-800-RELAYTX (735-2989). No hay ningún cargo por usar el servicio de retransmisión de Texas. Sin embargo, usted es responsable de pagar las llamadas de larga distancia. Este servicio está disponible para los residentes de Texas las 24 horas del día, los 365 días del año.

CARGOS NO AUTORIZADOS. CleanSky Energy no puede cobrarle por ningún producto o servicio sin su autorización. Si cree que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con CleanSky Energy para disputar dichos cargos, y también puede presentar una queja ante la PUCT. CleanSky Energy no cancelará ni desconectará su servicio por falta de pago de los cargos no autorizados, ni presentará un reporte de crédito desfavorable en su contra por no pagar los cargos que usted considera que no fueron autorizados, a menos que la disputa contra los cargos no autorizados se resuelva en su contra. Si se determina que los cargos no están autorizados, CleanSky dejará de cobrarle por ese servicio o producto, eliminará ese cargo de su factura y reembolsará o acreditará todo el dinero que pagó por cualquier cargo no autorizado dentro de los 45 días posteriores. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de los tres ciclos de facturación posteriores, se le pagarán intereses sobre el monto de cualquier cargo no autorizado, a una tasa anual establecida por la PUCT. Puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de CleanSky Energy en relación con cualquier cargo no autorizado, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que el cargo no autorizado se elimina de su factura.

DESCONEXIÓN CON AVISO. CleanSky Energy puede solicitar que el TDSP desconecte el servicio eléctrico para los Clientes que no pagan su factura de electricidad a más tardar en la fecha de vencimiento posterior al vencimiento de un período de aviso de 10 días. Antes de desconectar su servicio, CleanSky Energy debe proporcionarle un aviso de desconexión por escrito. Este aviso

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

debe enviarse por correo por separado (o entregarse personalmente) no antes del primer día posterior a la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión debe ser 10 días a partir de la fecha en que se emite el aviso, y no puede ser un día feriado o de fin de semana (o el día anterior), a menos que el personal del REP esté disponible en esos días para tomar pagos o hacer arreglos de pago y el servicio se puede volver a conectar.

CleanSky Energy puede autorizar la desconexión de su servicio de electricidad por cualquiera de los siguientes motivos:

- No pagar una factura adeudada a CleanSky Energy o no hacer un acuerdo de pago diferido en la fecha de desconexión;
- Incumplimiento con los términos de un acuerdo de pago diferido u otro acuerdo de pago hecho con CleanSky Energy;
- Usar el servicio de manera que interfiera con el servicio de otras personas o la operación de equipos no estándar; y/o
- No pagar un depósito requerido por CleanSky Energy.

Su servicio no se puede desconectar por ninguno de los siguientes motivos:

- Falta de pago del servicio de electricidad por parte de otro ocupante anterior de la vivienda;
- No pagar cualquier cargo no relacionado con el servicio de electricidad;
- No pagar un tipo o clase diferente de servicio eléctrico que no está incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- No pagar los cargos en disputa hasta que CleanSky Energy o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y se le haya notificado a usted sobre tal determinación;
- No pagar una factura estimada, a menos que tal factura sea parte de un programa de lectura de medidor aprobado previamente o que se base en una lectura estimada del medidor por parte del TDSP;
- No pagar los cargos derivados de una facturación incompleta, excepto en el caso de robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual;
- Si CleanSky Energy recibe un aviso antes de la fecha de vencimiento indicada en su aviso de desconexión de que un proveedor de asistencia de energía está reenviando el pago suficiente para su cuenta, y usted ha pagado o hecho arreglos de pago para pagar cualquier deuda pendiente no cubierta por el pago del proveedor de asistencia de energía;
- No pagar durante una emergencia climática extrema (tal como se define), y cuando se solicite, CleanSky Energy debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas vencidas durante la emergencia; o
- No pagar si antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso ha establecido con el REP que usted u otro residente de la vivienda tiene una condición médica crítica, y se enfermará gravemente o se enfermará más gravemente si el servicio de desconecta. Para obtener esta exención, debe firmar un plan de pago diferido con su REP, solicitar al médico que atiende a la persona enferma se comunique con CleanSky Energy y presente una declaración por escrito que acredite la necesidad del servicio de electricidad para mantener la vida. Esta exención de desconexión por enfermedad o discapacidad tendrá vigencia de 63 días, y se puede volver a solicitar después de que hayan expirado los 63 días y se haya cumplido con el plan de pago diferido.

DESCONEXIÓN SIN AVISO. Cualquier REP o TDSP puede, en cualquier momento, autorizar la desconexión del servicio eléctrico de un Cliente sin previo aviso por cualquiera de los siguientes motivos:

- Existe una condición peligrosa conocida. Se dará un aviso previo, si es posible. El aviso se proporcionará por teléfono o se publicará en la puerta de la unidad residencial tan pronto como sea posible después de que se desconecte el servicio;
- El servicio fue conectado por una persona sin autoridad y sin un Acuerdo;
- El servicio se reconecta sin autorización después de desconectarse por falta de pago;
- Hay evidencia de manipulación del equipo del TDSP, de la empresa de servicios públicos municipal o de la cooperativa eléctrica; o
- Hay evidencia de robo del servicio.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO. Si se desconectó el servicio porque existía una condición peligrosa, usted debe corregir la situación antes de solicitar la reconexión de su servicio. Una vez que notifique a CleanSky Energy que se han tomado medidas correctivas, se puede proceder con la reconexión del servicio. Si su servicio se desconectó por falta de pago, debe corregir los

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

motivos de la desconexión. Una vez corregidos, a su TDSP se le notificará que puede reconectar su servicio. Antes de la desconexión, continuará recibiendo el servicio de acuerdo con los Términos de Servicio vigentes.

LISTA DE NO LLAMAR PARA CLIENTES DEL SERVICIO ELÉCTRICO. A partir del 1 de enero de 2002, los Clientes pueden agregar su nombre, dirección y número de teléfono a una lista de no llamar para Clientes del servicio eléctrico, la cual es administrada por el estado y tiene la intención de limitar la cantidad de llamadas de telemarketing recibidas en relación con la elección de determinado REP por parte de un Cliente. Puede registrarse en esta lista en www.texasnocall.com. Para pedir una solicitud o para registrarse por teléfono, llame al número gratuito 1-888-382-1222 (TTY 1-866-290-4236).

DERECHOS DE PRIVACIDAD. Excepto como se describe en este documento, los REP no pueden divulgar su información de Cliente a ninguna otra persona sin su consentimiento. Esto incluye su nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación de servicio, uso histórico de electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones utilizadas para proporcionar el servicio, términos y condiciones del contrato individual, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo exige la ley, incluida la divulgación a la PUCT, un agente de su REP, agencias de reportes del consumidor, agencias de cumplimiento de la ley o su TDSP. Además, esta prohibición no se aplica a la divulgación del uso histórico cuando un Cliente actual o solicitante de la vivienda así lo solicite o autorice.