

Infuse Energy LLC

YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

What are your rights as a customer? They are many and are right here in the "Your Rights as a Customer" document, of course! This document lists items that we are and are not allowed to do based on the customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas ("PUC"), as well as actions you can take under various scenarios. As always, contact us at (844) 463-8732 (which also happens to be 844-INFUSE2, by the way) with questions about this document or anything else you're wondering about. If your question is not about retail electricity (e.g., the origins of the universe, how a bill becomes a law) we will do our best, but we may not be the best source for those types of questions. In case you're wondering, these rules apply to all retail electric providers ("REP's") and the provider of last resort ("POLR"), unless otherwise noted. You may view the PUC's rules online at <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/Default.aspx>. Contact information is located at the end of this document.

- (A) Complaint Resolution:** Please contact Infuse Energy ("Infuse") using one of the various contact methods listed at the end of this document if you have specific comments, questions or complaints about Infuse's electricity service. Upon receipt of a complaint, Infuse shall promptly investigate and notify you of the results within twenty-one (21) days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review, if available. Infuse must advise you of the results of the supervisory review within ten (10) business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUC or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division.

Please include your name, billing and service address, telephone number, name of the REP, your ESI ID or account number, an explanation of the facts, the resolution you desire in your complaint and any documentation that supports your complaint, including copies of bills or terms of service documents. For a complaint involving a disputed bill, Infuse may not initiate collection activities or termination or disconnection activities or report the delinquency to a consumer reporting agency with respect to the disputed portion of the bill. However, after appropriate notice, Infuse may terminate or disconnect your service for non-payment of any undisputed portion of the bill.

- (B) Meter Testing:** If you feel that the meter located at your premise is not operating correctly, please contact your TDU to perform a meter test. You may request a single meter test every four (4) years at no cost to you. The test shall be made during your TDU's normal working hours and, if you desire to observe the test, shall be scheduled to accommodate you or your authorized representative. If you request more than a single test during any four (4) year period and the meter is determined to be functioning properly, then you may be charged for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDU. Your TDU will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter. If you would like instructions on how to read your meter, please contact your TDU directly.

- (C) Unauthorized Charges or "Cramming":** Before any new charges for products or services other than retail electric service are included on your electric bill, Infuse must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will be billed and obtain your consent for the product or service. If you believe your bill includes unauthorized charges, you may contact Infuse using one of the various contact methods listed at the end of this document to dispute such charges and may file a complaint with the PUC. Infuse will not seek to terminate or disconnect your electric service for non-payment of an unauthorized charge or file an unfavorable credit report against you for disputed unpaid charges that are alleged to be unauthorized, unless the dispute is ultimately resolved against you.

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

- (D) Special Services:** The PUC 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. There are no restrictions imposed on Relay Texas calls. Texas and United States laws assure confidentiality for relay users and operators.

- (E) Critical or Chronic Condition Customers:** There are different types of critical customers as well as a chronic condition classification: (a) if you are a customer for whom electric service is considered crucial for the protection or maintenance of public safety, you may qualify as a "*critical load public safety customer*"; (b) if an interruption or suspension of electric service will create a dangerous or life-threatening condition on your premises and your place of service is a business, you may qualify as a "*critical load industrial customer*"; (c) if you are a residential customer who has a person permanently residing in your home who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of such person's medical condition, you may qualify as a "*chronic condition residential customer*"; and (d) if you are a residential customer who has a person permanently residing in your home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life, you may qualify as a "*critical care residential customer*". In the case of (c) or (d), residential customers are hereby notified of the right to apply for such designation which can be accomplished by completing the PUC-approved

application form which is currently located on the PUC's website at <http://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf> or upon request, we will forward the application form to you. The completed form should be submitted by your physician to your TDU.

In the case of potential critical load public safety customer or a critical load industrial customer, your critical care eligibility will be determined through a collaborative process between you, Infuse and your TDU.

In the case of a critical care residential customer or chronic condition residential customer, the designation request will be evaluated by your TDU. If you are denied eligibility, you may appeal the eligibility determination directly to the TDU. If you are not satisfied with the results of this appeal, you have the right to file a complaint with the PUC. If you are approved for eligibility, your TDU will notify you of the date that your designation will expire and will provide you with a renewal notice. Qualification as a critical care residential customer or chronic condition residential customer does not relieve you of the obligation to pay Infuse or the TDU for services rendered. However, a critical care residential customer or chronic condition residential customer who needs payment assistance should contact Infuse immediately regarding possible deferred payment options or other assistance that may be offered.

(F) Language Availability: You may request to receive information from Infuse in English, Spanish or in any language in which you were solicited by Infuse. This includes the "Terms of Service" agreement, "Electricity Facts Label", "Your Rights as a Customer", bills and bill notices, termination and disconnection notices, information on new electric services, discount programs, promotions and access to customer assistance.

(G) Cancellation of Terms of Service With or Without Penalty:

(i) Without Penalty: If you are switching your electric service to Infuse from another REP, you may withdraw your acceptance of your agreement with Infuse without penalty or fee by contacting Infuse within three federal business days (including Saturday) after the date of your authorization and receipt of the Agreement. You must notify Infuse using one of the various contact methods listed at the end of this document and specify your name, address, phone number and ESI-ID number(s) for the relevant service address specified at the end of this document. However, the right of rescission is not applicable to an applicant requesting a move-in.

For plans that include an early termination fee, you may also terminate your service with Infuse without penalty if: (i) you move to another premise so long as you provide advance written notice, evidence that you are moving and a forwarding address; or (ii) Infuse notifies you of a adverse change in the term and conditions of service and you terminate your service with Infuse within 14 days as more fully described in our Terms of Service document. However, please note that no penalty-free termination right exists (and notices will not be issued) for changes that benefit a customer (e.g., price decreases) or changes that are mandated by a regulatory agency.

(ii) With Penalty: If you terminate your service for any reason other than those listed in the immediately preceding paragraphs above, or if Infuse terminates its agreement with you because your electric service has been disconnected for failure to pay, you may be responsible for paying an early termination fee as set forth in the Electricity Facts Label and/or Terms of Service documents. In addition, the TDU serving your service address may charge you for a special meter reading if you request a termination date that falls on any date other than a normal meter reading date for that ESI ID.

(H) Unauthorized Change of Retail Electric Provider or "Slamming": A REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request assistance. The affected REPs, TDU and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUC.

(I) Disconnection of Service: The PUC has provided that under certain circumstances (such as unsafe electric line situations or theft of service), Infuse may authorize your TDU to disconnect your electric service without prior notice to you. Additionally, Infuse may seek to have your electric service disconnected for any of the following reasons: (i) failure to pay a bill owed to Infuse, or to make a deferred payment arrangement by the date of disconnection; (ii) failure to comply with the terms of a deferred payment agreement made with Infuse; (iii) using service in a manner that interferes with the service of others or the operations of non-standard equipment; (iv) failure to pay a deposit required by Infuse; or (v) if a guaranty is applicable, the failure of the guarantor to pay the amount guaranteed when the REP has a written agreement, signed by the guarantor, which allows for disconnection of the guarantor's service.

Prior to disconnecting your service for non-payment, Infuse must provide you a Disconnection Notice. This notice must be mailed to you separately no earlier than the first day after the date your bill is due. The disconnection date must be 10 days from the date the notice is issued and may not fall on a holiday or weekend or the day preceding unless Infuse's personnel are available to take payments and service can be reconnected. If, however, you have been designated as a "*chronic condition residential customer*", we will notify you and the secondary contact listed on your application form with a written notice of our intention to disconnect service not later than 21 days prior to the date that service would be disconnected. The notice shall be sent by whichever methods have been authorized by you.

Infuse may not seek to have your electric service disconnected by your TDU for any of the following reasons: (i) failure to pay for electric service by a previous occupant of the premises; (ii) failure to pay any charge unrelated to electric service regulated by the PUC; (iii) failure to pay a different type or class of electric service not included on the account's bill when service was initiated; (iv) failure to pay charges resulting from under-billing (except for theft of service) more than six months prior to the current billing; (v) failure to pay disputed charges, except for the amount not under dispute, until Infuse or the PUC determines the accuracy of the charges and you have been notified of this determination; (vi) failure to pay charges arising from an under-billing due to faulty metering (unless the meter has been tampered with); or (vii) failure to pay an estimated bill other than a bill rendered pursuant to an approved meter-reading plan, unless the bill is based on an estimated meter read by the TDU.

Additionally, Infuse may not disconnect your electric service: (i) if you are a residential customer and Infuse receives notification by the disconnection date that an energy assistance provider will be forwarding sufficient payment on your account and such energy assistance provider submits the agreed amount of payment by the agreed timeframe; (ii) for non-payment during an extreme weather emergency, and if you are a residential customer, Infuse must offer you a deferred payment plan for bills that become due during the emergency; (iii) for non-payment if you are a residential customer and you establish, prior to the disconnection date stated on the notice, that the disconnection of service will cause some person residing at your residence to become seriously ill or more seriously ill. In order to avoid disconnection, you will need to accomplish all of the following by the stated date of disconnection: (a) have the person's attending physician contact us to confirm that there is a "critical care residential customer" on your premises and submit a written statement confirming such; and (b) enter into a deferred payment plan with Infuse. If you do not accomplish the requirements in (a) and (b), we will notify you and the secondary contact listed on your application form with a written notice of our intention to disconnect service not later than 21 days prior to the date that service would be disconnected. The notice shall be sent by whichever methods have been authorized by you. If you do accomplish the requirements in (a) and (b), the disconnection exemption shall be in effect for 63 days from the issuance of the bill for electric service or a shorter period agreed upon by Infuse and you, the secondary contact or physician, and may be applied for again after the 63 days has expired and the deferred payment plan has been fulfilled.

- (J) Financial and Energy Assistance Programs:** If you are a residential customer and contact Infuse to indicate that you are unable to pay your bill, Infuse will inform you of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by Infuse. In addition to level and average payment plans, an energy assistance program may be available to Infuse's residential customers who have severe financial hardship and temporarily may be unable to pay their bills. The program is funded by voluntary contributions from Infuse customers and is subject to the availability of funds. In addition, residential customers may qualify for energy assistance from the Texas Department of Housing and Community Affairs ("TDHCA"). In this regard, please contact TDHCA's energy assistance section Monday through Friday between 8 a.m. and 5 p.m., toll free at (877) 399-8939 for information on how to apply for assistance.
- (K) Do Not Call List:** The PUC maintains a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. In order to register and/or find out more information (including sign up fees): (i) call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), (ii) visit the PUC website at <https://www.puc.texas.gov/consumer/phone/Nocall.aspx>, or (iii) send a written request for an application to "TEXAS NO CALL", P. O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.
- (L) Discounts for Low-Income Residential Customers:** In the event that funding and authorization to expend funds are sufficient for the PUC to administer a low-income rate reduction program, the following paragraph applies: A residential customer who receives food stamps, Medicaid, or aid via the "Temporary Assistance to Needy Families" program from the Texas Department of Human Services automatically qualifies for a discount on electric service through the "LITE-UP Texas" program. Residential customers who do not currently receive these benefits, but whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines, may apply for the discount. Contact "LITE-UP Texas toll-free" at 1-866-4-LITE-UP (454-8387) for information on how to obtain the discounted rate. Customers who qualify for the LITE UP Texas program are eligible to pay a required deposit that is greater than \$50 in two installments. The first installment shall be due no sooner than 10 days, and the second installment no sooner than 40 days after issuance of written notification of the deposit requirement.
- (M) Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:** If you cannot pay your bill by the due date, please call Infuse immediately. Infuse may offer you a short-term payment arrangement that allows you to pay your bill after your due date, but before your next bill is due. If you are a residential customer and are unable to pay your bill, you will qualify for a deferred payment plan upon request, unless you: (i) have been disconnected during the preceding 12 months, (ii) have submitted more than two payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available, or (iii) have received service from Infuse for less than three months, and you lack: (a) sufficient credit, or (b) a satisfactory history of payment for electric service from a previous REP or utility. In addition, the following residential customers are eligible for a deferred payment plan: LITE-UP qualified customers, *critical care residential customers* and *chronic condition residential customers*. Infuse will also offer a deferred payment plan: (i) to a customer who has been underbilled by \$50 or more, (ii) upon request to any customer who is unable to pay their bill during an extreme weather emergency, and (iii) as directed by the PUCT during a state of disaster declared by the Governor to requesting customers in the area covered by the declaration.
- A deferred payment plan may be requested in person or by telephone, but all deferred payment plans shall be confirmed in writing by Infuse. If you qualify to receive a deferred payment plan, you will have the option to enter into: (i) a deferred payment plan with the initial payment amount no greater than 50% of the amount due and with the deferred amount to be paid in equal installments over at least five billing cycles unless you agree to fewer installments, or (ii) a level or average payment plan as further described in our Terms of Service. A deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment. If you enter into a deferred payment plan concerning a past due amount, upon notice Infuse shall have the right to put a switch-hold on your account. A switch-hold means that you will not be able to buy electricity from other companies until you pay the total outstanding balance, after which Infuse Energy will remove the switch-hold on your account. While a switch-hold applies, if you are disconnected for not paying, you will be required to pay Infuse the outstanding balance in order to get your electricity turned back on. Lastly, if the terms of the deferred payment plan are not fulfilled, your electric service may be disconnected and your agreement with Infuse may be terminated by Infuse after proper notice has been given.
- (N) Outage Reporting or Service Requests:** In the event of a service outage or interruption, or if you would like to make service requests, please contact your TDU directly as follows:

TDU	Service Outages or Interruptions	All Service Requests
• <u>AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL</u>	(866) 223-8508	(866) 223-8508
• <u>CENTERPOINT ENERGY</u>	(800) 332-7143 or (713) 207-2222	(800) 332-7143 or (713) 207-2222
• <u>NUECES ELECTRIC COOPERATIVE</u>	(800) 632-9288	(800) 632-9288
• <u>ONCOR ELECTRIC DELIVERY</u>	(888) 313-4747	(888) 313-6862
• <u>SHARYLAND (West and North Texas)</u>	(800) 545-4513	(800) 442-8688
• <u>SHARYLAND MCALLEN (Mission and McAllen, TX)</u>	(956) 668-9551	(956) 668-9551
• <u>TEXAS-NEW MEXICO POWER</u>	(888) 866-7456	(888) 866-7456

(O) **Privacy Rights:** All REPs are prohibited from disclosing or selling any confidential customer information, including: 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 a release of your information to the PUC, an agent of your REP, consumer reporting agencies, energy assistance agencies, law enforcement agencies, the registration agent or your TDU. Your information will be shared with other retail REPs, aggregators or third parties only with your consent.

(P) **Steps Necessary to Have Service Restored or Reconnected after Involuntary Suspension or Disconnection:** If your service has been disconnected by Infuse for non-payment, Infuse will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection and payment of appropriate disconnection and reconnection fees, notify your TDU to reconnect your service. Infuse will continue to serve you under the Terms of Service in effect prior to issuance of the Disconnection Notice. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to Infuse that you have corrected and satisfactorily resolved the dangerous situation.

CONTACT INFORMATION

INFUSE ENERGY LLC

Address: Infuse Energy LLC
 2020 Southwest Freeway, Suite #325
 Houston, TX 77098

Phone: Customer Service: (832) 807-2600
 Toll-free Telephone: (844) 463-8732
 Fax: (888) 316-8581

Hours: 8:30 a.m. to 5:30 p.m., Central Prevailing Time, Monday through Friday

Email: customercare@infuseenergy.com

Website: www.infuseenergy.com

TDU 24 Hour Service Outage Reporting:

AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL: (866) 223-8508	SHARYLAND (West and North Texas): (800) 545-4513
CENTERPOINT ENERGY: (800) 332-7143 or (713) 207-2222	SHARYLAND MCALLEN (Mission and McAllen, TX): (956) 668-9551
NUECES ELECTRIC COOPERATIVE: (800) 632-9288	TEXAS-NEW MEXICO POWER: (888) 866-7456
ONCOR ELECTRIC DELIVERY: (888) 313-4747	

PUBLIC UTILITY COMMISSION OF TEXAS:

Address: Public Utility Commission
 1701 N. Congress Avenue
 PO Box 13326
 Austin, TX 78711-3326

Phone: Agency Switchboard: (512) 936-7000
 Assistance Hotlines: (888) 782-8477 or (512) 936-7120
 Central Records: (512) 936-7180

Hours: Agency Switchboard: 8AM - 5PM, Monday through Friday
 Assistance Hotlines: 9AM - 4PM, Monday through Friday
 Central Records: 9AM - 5PM, Monday through Friday, closed Fridays Noon to 1PM

Email: customer@puc.texas.gov

Website: www.puc.state.tx.us

Infuse Energy LLC A SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume Sus Derechos como Cliente y se basa en las reglas de protección a clientes adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Texas ("PUC", por sus siglas en inglés). Estas reglas se aplican a todos los proveedores de servicios de electricidad al por menor ("REPs", por sus siglas en inglés) y al proveedor de último recurso ("POLR", por sus siglas en inglés), a menos que se indique lo contrario. Usted puede consultar las reglas de la PUC en línea en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric. La información para comunicarse con esta Comisión aparece al final de este documento.

- (A) Solución de Quejas:** Si usted tiene comentarios, preguntas o quejas específicas sobre el servicio de electricidad de Infuse, por favor comuníquese con Infuse a través de uno de los diferentes métodos de comunicación que aparecen en la lista al final de este documento. Cuando recibe una queja, Infuse investiga de inmediato y le informa los resultados dentro de los 21 (veintinueve) días siguientes a esa investigación. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar la revisión por parte de un supervisor, si el mismo está disponible. Infuse le informará los resultados de la revisión del supervisor dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación o la revisión del supervisor, podrá presentar una queja ante la PUC o la Oficina del Procurador de la División de Protección al Consumidor.

Por favor incluya su nombre, dirección de facturación y del servicio, número de teléfono, nombre del REP, su Identificador ESI o número de cuenta, una explicación de los hechos, la solución que desea para su queja y cualquier documentación que sustente la queja, incluyendo copias de los estados de cuenta o documentos de los términos del servicio. Para una queja que implique un estado de cuenta en controversia, Infuse no iniciará gestiones de cobranza o procedimientos para la terminación o desconexión del servicio ni notificará la falta de pago a una agencia de informes de crédito con respecto a la parte del estado de cuenta en controversia. Sin embargo, después del aviso correspondiente, Infuse podrá dar por terminado o desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte de la cuenta que no se encuentre en controversia.

- (B) Revisión del Contador:** Si considera que su contador no está funcionando correctamente, comuníquese con Infuse para solicitar una revisión del contador. Infuse arreglará esta revisión con su Proveedor de Servicio de Distribución y Transmisión local ("TDU"). Usted puede solicitar una revisión individual del contador cada 4 (cuatro) años sin costo alguno. La revisión se realizará durante las horas hábiles de su TDU y se programará de acuerdo con su disponibilidad o la de su representante autorizado, en caso de que usted desee estar presente durante la revisión. Si solicita más que una revisión dentro de un periodo de 4 (cuatro) años y se determina que el contador funciona correctamente, entonces se le cobrará por las revisiones adicionales, de acuerdo con la tarifa aprobada por su TDU. Su TDU o REP le informarán los resultados de la revisión, incluso la fecha de la revisión, la persona que hizo la misma y, si corresponde, la fecha en que se retiró el contador. Si desea obtener las instrucciones de cómo leer su contador, por favor comuníquese directamente con su TDU.

- (C) Cargos No Autorizados o "Acumulación de sobrecargos":** Antes de incluir nuevos cargos para productos o servicios aparte de la venta de servicio eléctrico a su estado de cuenta del servicio eléctrico, Infuse debe informarle sobre el producto o servicio correspondiente, todos los cargos relacionados y la forma en que estos cargos se facturarán antes de que aparezcan en su estado de cuenta y debe obtener su consentimiento para proporcionar dicho producto o servicio. Si usted considera que su estado de cuenta incluye cargos no autorizados, debe comunicarse con Infuse a través de uno de los métodos de comunicación que aparecen en la lista al final de este documento para discutir dichos cargos, también podrá presentar una queja ante la PUC. Infuse no intentará dar por terminado o desconectar su servicio eléctrico por falta de pago de un cargo no autorizado ni presentará un informe crediticio negativo en su contra por los cargos no pagos que estén en controversia y que se presume no haber sido autorizados, a no ser que la controversia finalmente se resuelva en su contra.

Si se determina que los cargos no fueron autorizados, Infuse dejará de cobrarle el servicio o producto no autorizado, eliminará los cargos no autorizados de su estado de cuenta y le reembolsará o acreditará el dinero que usted haya pagado por ellos dentro de un plazo de 45 días. Si no se le reembolsan o acreditan los cargos dentro de los siguientes tres ciclos de facturación, se le pagarán intereses sobre la cantidad del cargo no autorizado a una tasa anual establecida por la PUC hasta que el mismo sea reembolsado o acreditado. Usted podrá solicitar todos los registros de facturación que estén en poder de Infuse con respecto a cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se elimine el cargo no autorizado de su estado de cuenta. Infuse no le refacturará por cargos que se hayan determinado como no autorizados.

- (D) Servicios Especiales:** La PUC ofrece servicios para proporcionar el acceso completo a la red telefónica a los tejanos que son sordos, sordos y ciegos, tengan dificultades para oír o no puedan hablar. Los usuarios de TTY pueden acceder a dichos servicios marcando el número del Servicio de Retransmisión de Texas 711 o marcando el número TTY del Servicio de Retransmisión de Texas, 1-800-RELAY TX (735-2989). No se aplican cargos por usar el Servicio de Retransmisión de Texas. Sin embargo, usted es responsable por pagar llamadas de larga distancia. Este servicio está disponible para los tejanos las 24 horas del día, los 365 días del año. No existen restricciones sobre las llamadas usando el Servicio de Retransmisión de Texas. Las leyes del Estado de Texas y de los Estados Unidos garantizan la confidencialidad para los usuarios y operadores de Servicios de Retransmisión.
- (E) Clientes con condiciones Críticas o Crónicas:** Existen diferentes tipos de clientes con situaciones críticas, así como también una clasificación de enfermedades crónicas: (a) si usted es un cliente a quien se le considera que su servicio eléctrico es vital para proteger o

mantener la seguridad pública, usted puede cumplir los requisitos para ser considerado como un "cliente con consumo crítico para la seguridad pública"; (b) si la interrupción o suspensión del servicio eléctrico dieran lugar a una situación peligrosa o de riesgo de vida en su localidad y también el lugar donde presta sus servicios es un negocio, usted podrá cumplir los requisitos de "cliente industrial con consumo crítico"; (c) si usted es un cliente residencial y en dicha localidad reside permanentemente una persona que ha sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave y que requiere un dispositivo médico con motor eléctrico o calefacción o refrigeración eléctricas para evitar el deterioro de una función vital importante a través de un empeoramiento significativo o la exacerbación de la condición médica de dicha persona, usted puede cumplir los requisitos de "cliente residencial con condición crónica" y (d) si usted es un cliente residencial y en dicha localidad reside permanentemente una persona la cual ha sido determinado por un médico como siendo dependiente de un dispositivo médico con motor eléctrico para mantener su vida, podrá cumplir los requisitos de "cliente residencial con cuidados intensivos". En el caso de (c) o (d), por la presente, los clientes residenciales quedan notificados de su derecho a solicitar la inclusión de dicha designación, la misma se puede realizar completando el formulario de solicitud aprobado por la PUC que se encuentra actualmente en la página web de la misma <http://puc.state.tx.us/electric/forms/critical/ccform.pdf> o, si usted lo requiere, le enviaremos el formulario de solicitud. El formulario completo debe ser presentado a su TDU por su médico.

Para los clientes con consumo crítico para la seguridad pública o los clientes industriales con consumo crítico, la decisión de recibir un servicio especial se determinará mediante un proceso de colaboración entre usted, Infuse y su TDU.

Para los clientes residenciales con condición crónica, o con cuidados intensivos, la solicitud de designación será evaluada por su TDU. Si se determina que usted no cumple los requisitos de elegibilidad para un servicio especial, podrá apelar dicha determinación directamente con su TDU. Si usted no está satisfecho con los resultados de dicha solicitud, usted tiene el derecho a presentar una queja ante la PUC. Si se aprueba su elegibilidad, su TDU le notificará de la fecha en que su designación caducará y le proporcionará un aviso de renovación. El haber cumplido los requisitos de cliente residencial con cuidados intensivos o cliente residencial con condición crónica no lo libera de su obligación de pagar a Infuse o a TDU los servicios que le hayan prestado. Sin embargo, el cliente residencial con cuidados intensivos o el cliente residencial con condición crónica que necesite ayuda en el pago deberá entrar en contacto con Infuse de inmediato para conocer las posibles opciones de pago diferido y cualquier otra ayuda que se le pueda brindar.

(F) Idiomas Disponibles: Usted puede solicitar información de Infuse en inglés, español o en cualquier otro idioma en la que hayamos ofrecido los servicios de Infuse. Los mismos incluyen el contrato con los "Términos del Servicio", "Descripción del Servicio de Electricidad", "Sus Derechos como Cliente", estados de cuentas y avisos sobre los estados de cuenta, avisos de terminación y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso al departamento de servicio de atención al cliente.

(G) Cancelación de los Términos del Servicio Con o Sin Penalización:

(i) **Sin Penalización:** Si usted cambia su servicio eléctrico de otro REP a Infuse, puede retirar su aceptación del contrato con Infuse sin penalización ni pago de honorarios al entraren contacto con Infuse dentro de los tres días hábiles federales (incluyendo sábados) siguientes a la fecha de su autorización y recepción del Contrato. Usted deberá notificar a Infuse usando uno de los métodos de comunicación que aparecen en la lista al final de este documento y especificar su nombre, dirección, número de teléfono y números del Identificador ESI para la dirección del servicio en cuestión que se especifica al final de este documento. Sin embargo, el derecho de rescisión no se aplica a quien solicita la suscripción.

Para los planes que incluyen una Tarifa de Terminación Temprana, usted también podrá cancelar el servicio con Infuse sin penalización si: (i) usted se muda a otro lugar, siempre y cuando proporcione una notificación por escrito, pruebas de su mudanza y su nueva dirección; o (ii) Infuse le notifica sobre algún cambio en los términos y condiciones del servicio, conforme a lo previsto en el documento Términos de Servicio y usted da por terminado su servicio con Infuse dentro de los 14 días siguientes a dicha notificación (como se describe más detalladamente en los Términos de Servicio). Sin embargo, debe tenerse presente que no existe ningún derecho de rescisión sin penalizaciones (y los avisos no se emitirán) para cambios que beneficien al cliente (por ejemplo disminuciones en el precio) o cambios que sean decretados por una autoridad administrativa.

(ii) **Con Penalización:** Si usted da por terminado su servicio por alguna razón distinta a las que se mencionan en los párrafos anteriores o si Infuse da por terminado su contrato porque su servicio eléctrico ha sido desconectado por falta de pago, usted será responsable de pagar las tarifas de terminación temprana conforme a lo que se señala en los documentos de Descripción del Servicio de Electricidad y Términos del Servicio. Además, el TDU que preste los servicios en su dirección podrá presentar un cargo por la lectura especial del contador si usted solicita una fecha de terminación en una fecha distinta a aquella en que se haga la lectura normal del contador para el Identificador ESI.

(H) Cambio no Autorizado del Proveedor del Servicio Eléctrico al por Menor: Infuse debe obtener su autorización verificada antes de cambiar su servicio eléctrico. Si usted cree que su servicio eléctrico ha sido cambiado sin su autorización, deberá entrar en contacto con Infuse y solicitar su ayuda. El REP, TDU y el representante de registro trabajarán en forma conjunta para regresarlo al REP de su preferencia de acuerdo con el proceso de mercado aprobado por la PUC.

(I) Desconexión del Servicio: La PUC ha establecido que en ciertas circunstancias (tales como situaciones en las que una línea eléctrica no sea segura o haya ocurrido robo del servicio), Infuse podrá autorizar que su TDU desconecte su servicio eléctrico sin necesidad de previo aviso. Además, Infuse podrá procurar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones: (i) falta de pago de un estado de cuenta que se adeude a Infuse o no llegarse a un arreglo de pago diferido en la fecha de desconexión; (ii) incumplimiento de los términos

de un convenio de pago diferido determinado con Infuse; (iii) uso del servicio de manera que interfiera con el servicio de otros o las operaciones de un equipo que no cumplan con las normas aplicables; (iv) falta de pago del depósito solicitado por Infuse; o (v) en el caso de existir una garantía, cuando REP tiene un contrato por escrito firmado por un fiador que permite la desconexión del servicio del mismo y existe un incumplimiento del pago de la cantidad garantizada por el fiador, . .

Antes de desconectar su servicio por falta de pago, Infuse deberá entregarle un Aviso de Desconexión. Este aviso se deberá enviarse por correo por separado a partir del primer día consecutivo a la fecha de vencimiento de su estado de cuenta. La fecha de desconexión será dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se emita el aviso y no podrá ser un día festivo o fin de semana ni el día inmediatamente anterior a éste, a no ser que el personal de Infuse esté disponible para recibir los pagos y el servicio pueda reconectarse. Si usted ha sido designado como un "*cliente residencial con condición crónica*", a más tardar 21 días antes de la fecha en que el servicio será desconectado, se le notificará a usted y a la segunda persona nominada como contacto que aparece en su formulario de solicitud con un aviso por escrito expresando nuestra intención de desconectar el servicio. El aviso se enviará por los métodos que hayan sido autorizados por usted.

Infuse no podrá solicitar a su TDU que le desconecte su servicio eléctrico por cualquiera de las siguientes razones: (i) falta de pago del servicio eléctrico por un inquilino anterior; (ii) falta de pago de cualquier cargo que no esté relacionado con el servicio eléctrico regulado por la PUC; (iii) falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico que no se incluyó en el estado de cuenta cuando se comenzó a prestar el servicio; (iv) falta de pago de los cargos que resulten de una facturación menor a los cargos reales (excepto por robo del servicio) en un plazo mayor a seis meses antes de la facturación actual; (v) falta de pago de cargos en controversia, salvo la cantidad que no se encuentre en controversia, hasta que Infuse o la PUC determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación; (vi) falta de pago de los cargos que resulten de una facturación menor a los cargos reales por una lectura incorrecta del contador (a menos que éste haya sido alterado); o (vii) falta de pago de un estado de cuenta que se ha determinado por estimación, a no ser aquél presentado de acuerdo con un plan aprobado de lectura de contador, a menos que el estado de cuenta se base en una lectura de contador estimada por TDU.

Además, Infuse no desconectará su servicio eléctrico: (i) si usted es un cliente residencial e Infuse recibe un aviso en la fecha de desconexión de que un Programa de subsidio de pago de cuentas de electricidad transferirá a su cuenta un pago suficiente y que dicho subsidio presente la cantidad de pago acordada en el plazo determinado; (ii) por la falta de pago durante una emergencia climática grave y si usted es un cliente residencial, Infuse debe ofrecerle un plan de pago diferido para los estados de cuenta que venzan durante esa emergencia; o (iii) por falta de pago si usted es un cliente residencial y establece antes de la fecha de desconexión señalada en el aviso, que la desconexión del servicio causará que una persona que reside en la localidad se enferme gravemente o que su condición empeore debido a dicha desconexión. Con el fin de evitar la desconexión, deberá cumplir con todos los requisitos siguientes en la fecha de desconexión declarada: (a) el médico que ofrece cuidados a la persona debe comunicarse con Infuse para confirmar que existe un "*cliente residencial con condición crónica*" en dichas instalaciones y presentar una declaración escrita que lo confirme y (b) ingresar en un plan de pago diferido con Infuse. Si no cumplen con los requisitos (a) y (b), a más tardar 21 días antes de la fecha en la cual el servicio será desconectado, se le notificará a usted y a la segunda persona que aparece en su formulario de solicitud nominada como contacto con un aviso por escrito sobre nuestra intención de desconectar el servicio. El aviso se enviará por los métodos que han sido autorizados por usted. Si no cumplen con los requisitos presentados en (a) y (b), la excepción de la desconexión estará vigente por un plazo de 63 días a partir de que se emita el estado de cuenta del servicio de electricidad o por un plazo más corto si así lo acuerdan Infuse y usted, la segunda persona nominada como contacto o el médico y podrá solicitarse de nuevo después de que venzan los 63 días y se haya dado cumplimiento al plan de pago diferido.

- (J) Programas de Financiamiento y Subsidio Para el Pago de Electricidad:** Si usted es un cliente residencial y se comunica con Infuse para informarle que no puede pagar su estado de cuenta, Infuse le explicará cuáles son las opciones de pago correspondientes y los programas de asistencia para pago de cuentas de electricidad que ofrece Infuse. Por ejemplo, hay un programa de subsidio para el pago de cuentas de electricidad disponible para los clientes residenciales de Infuse que tienen serios problemas financieros y momentariamente no pueden pagar sus estados de cuenta. El programa es financiado con aportes voluntarios de clientes de Infuse y es sujeto a disponibilidad de fondos. Además, los clientes residenciales pueden cumplir los requisitos para recibir subsidios de pagos de cuentas de electricidad del Departamento de Texas de Asuntos para la Vivienda y la Comunidad ("TDHCA", por sus siglas en inglés). A este respecto, favor de entrar en contacto con la oficina de subsidio para el pago de cuentas de electricidad del TDHCA de lunes a viernes de las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m., para llamadas sin costo marque (877) 399-8939 y pida información sobre cómo solicitar dicho subsidio.
- (K) Lista Para No Recibir Llamadas:** La PUC mantiene una "Lista para no recibir llamadas" de clientes que no desean recibir llamadas del departamento de mercadotecnia respecto a servicios de electricidad. Para inscribirse y/u obtener más información sobre este servicio (incluyendo las tarifas de los servicios): (i) llame sin costo al 1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225), (ii) visite el sitio Web de la PUC en <http://www.puc.state.tx.us/ocp/telephone/donotcall.cfm>, o (iii) solicite por escrito la inscripción a "TEXAS NO CALL", P. O. Box 313, E. Walpole, MA 02032.
- (L) Descuentos a Clientes Residenciales de Bajos Ingresos:** En caso de que el financiamiento y la autorización para gasto de fondos sean suficientes para que la PUC administre un programa de reducción de tarifas para bajos ingresos, se aplica el párrafo siguiente: un cliente residencial que recibe vales de comida, Medicaid o ayuda a través del programa "Ayuda Temporal a Familias Necesitadas" del Departamento de Servicio Social del Estado de Texas automáticamente tiene derecho a recibir un descuento en el servicio de electricidad a través del programa "LITE-UP Texas". Los clientes residenciales que actualmente no reciben estos beneficios, pero cuyos ingresos familiares no excedan el 125% del nivel de pobreza determinado por el gobierno federal, pueden solicitar el descuento. Comuníquese con "LITE-UP Texas llamando

sin costo al **1-866-4-LITE-UP (454-8387)** y obtenga información sobre cómo obtener este descuento. Los Clientes que cumplen los requisitos para participar del programa "LITE-UP Texas" podrán pagar en dos cuotas iguales los depósitos que sean requeridos y que excedan US \$50 dólares. La primera cuota no vencerá antes de 10 (diez) días y la segunda de 40 (cuarenta) días a partir de la fecha en que Infuse emita un aviso por escrito sobre el requisito de pago de dicho depósito.

- (M) (M) Planes Para Pagos Diferidos y Otros Convenios de Pago:** Si usted no puede pagar su cuenta antes de la fecha de vencimiento, por favor llame a Infuse de inmediato. Infuse puede ofrecerle un convenio de pago a corto plazo que le permita pagar su cuenta después de la fecha de vencimiento, pero antes de que se venza su próxima factura. Si usted es un cliente residencial y no puede pagar su factura, si usted lo solicita, cumplirá los requisitos para establecer un plan de pago diferido, a no ser que: (i) le hayan desconectado el servicio durante los últimos 12 meses, (ii) haya presentado más de dos pagos con fondos insuficientes durante los últimos 12 meses, o (iii) haya recibido servicio de Infuse por menos de tres meses y no tenga: (a) crédito suficiente, o (b) un historial satisfactorio de pago de servicios de electricidad de un REP anterior u otro servicio público. Además, los siguientes clientes residenciales cumplen los requisitos para obtener un plan de pago diferido: los clientes que califican para LITE-UP, *los clientes residenciales con condición crónica* y *los clientes residenciales con cuidados intensivos*. Infuse también le ofrecerá un plan de pago diferido a: (i) clientes que anteriormente hayan recibido facturas con cargos insuficientes de \$50 o más, (ii) clientes que no puedan pagar su factura durante una emergencia climática grave y presenten una solicitud y (iii) de acuerdo con las indicaciones de la PUC, durante un estado de desastre declarado por el Gobernador, a los clientes en el área cubierta en dicha declaración.

Un plan de pago diferido puede ser solicitado en persona o por teléfono, pero todos los planes de pago diferido deberán ser confirmados por escrito por Infuse. Si usted cumple los requisitos para recibir un plan de pago diferido, usted tendrá la opción de entrar en: (i) un plan de pago diferido con la suma del pago inicial siendo no más de 50% de la cantidad debida y con el monte diferido a pagar en cuotas iguales durante un mínimo de cinco ciclos de facturación, a no ser que usted acepte menos cuotas, o (ii) un plan de pago nivelado o promedio, como se describe en los Términos del Servicio. Un plan de pago diferido puede incluir una multa del 5% por pago atrasado. Si usted entra en un plan de pago diferido debido a un pago atrasado, con previa notificación, Infuse tendrá el derecho de establecer un bloqueo de cambio en su cuenta. Un bloqueo de cambio significa que no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que pague su saldo total. Si Infuse implementa un bloqueo de cambio en su cuenta, el mismo se retirará después de que su saldo haya sido pago y procesado. Mientras que se aplica un bloqueo de cambio, si se desconecta su servicio por falta de pago, para que se conecte su electricidad usted tendrá que pagar a Infuse. Finalmente, si los términos del plan de pago diferido no se cumplen, el servicio eléctrico puede ser desconectado y el presente acuerdo dado por terminado por Infuse después de haberse enviado la notificación correspondiente.

- (N) Denuncias de Interrupción de Servicio:** En caso de una interrupción del servicio, favor de llamar directamente a su TDU en la forma que se indica a continuación:

TDU	Para Denuncia de Apagones	Solicitud de Servicios
• <u>AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL</u>	(866) 223-8508	(866) 223-8508
• <u>CENTERPOINT ENERGY</u>	(800) 332-7143 or (713) 207-2222	(800) 332-7143 or (713) 207-2222
• <u>NUECES ELECTRIC COOPERATIVE</u>	(800) 632-9288	(800) 632-9288
• <u>ONCOR ELECTRIC DELIVERY</u>	(888) 313-4747	(888) 313-6862
• <u>SHARYLAND (West and North Texas)</u>	(800) 545-4513	(800) 442-8688
• <u>SHARYLAND MCALLEN (Mission and McAllen, TX)</u>	(956) 668-9551	(956) 668-9551
• <u>TEXAS-NEW MEXICO POWER</u>	(888) 866-7456	(888) 866-7456

- (O) Derechos de Privacidad:** Todos los REPs tienen prohibido dar a conocer o vender información confidencial de los clientes, incluyendo: nombre, dirección, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso histórico de la electricidad, patrones de uso esperados, tipos de instalaciones que se usan para prestar el servicio, términos y condiciones de los contratos individuales, precio, cargos actuales o registros de facturación. Esta prohibición no se aplica a la revelación de su información en ciertas circunstancias cuando lo requiera la ley, incluyendo revelación de su información a la PUC, un representante de su REP, agencia de informes de crédito, oficinas de subsidio para pago de facturas de electricidad, agencias de orden público, el funcionario de registro o su TDU. Su información será compartida con otros REPs, distribuidores o terceros solamente con su consentimiento.

- (Q) Pasos a Seguir para Restaurar o Reconectar el Servicio Después de Una Suspensión o Desconexión Involuntaria:** Si su servicio ha sido desconectado por Infuse por causas distintas a la falta de pago, una vez que se hayan corregido en forma satisfactoria las causas de la desconexión y se hayan pagado los honorarios de desconexión y reconexión correspondientes, Infuse notificará a su TDU para que la misma reconecte su servicio. REP continuará prestándole el servicio conforme a los Términos del Servicio en vigor antes de que se expidiera el Aviso de Desconexión. Si su servicio fuera desconectado debido a una situación peligrosa, su servicio será reconectado una vez que se compruebe a Infuse o al POLR que usted ha arreglado y resuelto en forma satisfactoria dicha situación.

LISTA DE CONTACTOS

INFUSE ENERGY ENERGY LLC

Dirección: Infuse Energy LLC
2020 Southwest Freeway, Suite #325
Houston, TX 77098

Teléfono: Servicio al cliente: (713) 425-3793
Llamada Sin Costo: (844) 463-8732
Fax: (888) 316-8581

Horas: Lunes a Viernes de las 8:30 a.m. a las 5:30 p.m., horario actual de la zona central

Correo electrónico: customercare@infuseenergy.com

Sitio Web: www.infuseenergy.com

Proveedor de Servicio de Distribución y Transmisión local – Servicio las 24 Horas para Atender las Denuncias de Interrupción del Servicio:

AEP TEXAS NORTH and AEP TEXAS CENTRAL: (866) 223-8508	SHARYLAND (West and North Texas): (800) 545-4513
CENTERPOINT ENERGY: (800) 332-7143	SHARYLAND MCALLEN (Mission and McAllen, TX): (956) 668-9551
NUECES ELECTRIC COOPERATIVE: (800) 632-9288	TEXAS-NEW MEXICO POWER: (888) 866-7456
ONCOR ELECTRIC DELIVERY: (888) 313-4747	

COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE TEXAS:

Dirección: Public Utility Commission
1701 N. Congress Avenue
PO Box 13326
Austin, TX 78711-3326

Teléfono: Conmutador de la Oficina: (512) 936-7000
Líneas Directas de Asistencia: (888) 782-8477 o (512) 936-7120
Registros Centrales: (512) 936-7180

Horas: Conmutador de la Oficina: 8:00 A.M. a 5:00 P.M., de Lunes a Viernes
Líneas Directas de Ayuda: 9:00 A.M. a 4:00 P.M., de Lunes a Viernes
Registros Centrales: 9:00 A.M. a 5:00 P.M. de Lunes a Viernes, cerrado los Viernes a la 1:00 P.M. del mediodía

Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us

Sitio Web: www.puc.state.tx.us