

Notice of Price, Terms, and Conditions of Service

Public Utilities Code Section 986 requires that each registered Core Transport Agent (CTA) offering natural gas (gas) service to residential and small commercial customers provide the potential customer with this written notice prior to the commencement of service. This written notice describes the price, terms and conditions of service that will apply to you, if you decide to purchase gas from us.

Spark Energy, Gas LLC (hereafter “Spark Energy” or “Company”) is a registered CTA with the California Public Utilities Commission. Our CTA registration number is CTA0011. Our address is 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. Our telephone number is 1-877-547-7275.

Summary

This notice contains important information regarding the price, terms, and conditions of service with our company. This summary describes some of the more important points covered in this notice. You should, however, read the entire notice so that you understand all of the price, terms, and conditions which apply to you. **Only residential customers are eligible for this product.**

This is a Fixed Rate Plan. Your total price of gas supply is **estimated** to be **\$1.08900** per therm. This price is an estimated price based on monthly usage of 50 therms and may vary in accordance with your agreement and usage. Please see your Welcome Letter and Customer Disclosure Statement and Terms of Service for additional information about your product and associated pricing. This total price of gas includes the estimated price of gas supply but does not include the price to transport the gas to your home or business or any other fees or charges assessed by your utility.

If you choose our Company to be your CTA, you agree to let us be your gas provider for a period of **24 Months**, and then on a month to month basis unless you choose another gas service provider or sign a new service agreement with us. Should you decide to terminate this arrangement earlier, you will have to pay an early termination fee or penalty of **\$100.00**.

For a residential gas customer, you have the right to cancel the contract until midnight of the thirtieth (30th) day after the date of the first bill for CTA service has been issued to you the customer. For a core commercial gas customer, you have the right to cancel the contract until midnight of the third (3rd) business day after the day on which you, the customer, signs an agreement or offer to purchase from us, the CTA.

Your Right To Choose

You have the right to choose who you want to purchase your gas from. If you select a CTA to supply you with gas, your existing gas utility will still be responsible for ensuring that the gas is transported to your residence or business.

If you choose our company to be your CTA, we do not offer a low-income assistance program that provides a discount on your gas bill.

If you qualify, you may also be eligible for low-income assistance for the gas transport service provided by your existing gas utility. You should contact the gas utility to see if you are eligible for such assistance, and to apply with the gas utility if you are eligible for such assistance.

In selecting a CTA, you should be aware that the CTA will require you to enter into a contract for a fixed period of time, rather than on a month-to-month basis. If you enter into a contract for a fixed period of time, and you decide to switch your gas provider before the contract term is up, you may be obligated to pay certain fees or penalties for early termination of the contracts. Our early termination fees and penalties are explained below in the Terms and Conditions of Service.

Should any CTA refuse to provide you with gas service, you have the right to request, within thirty days from the date service was denied, that the CTA send you a written explanation of why the CTA denied you service.

Verification That You Want A New Provider of Gas

If you decide to purchase your gas from someone other than your current provider of gas, the law requires the new CTA or the gas utility to verify that you agree to the change in your provider. This verification can take place in several ways.

If you are a residential customer and you are contacted by a CTA by telephone, and you agree to switch to the CTA as your new gas provider, the CTA is required to connect you to a "third-party verification company," or to have the third-party verification company call you, to confirm that you agree to switch to the new CTA.

The third-party verification company may ask you for certain identifying information such as your name, your address, your current gas provider and account number, and whether you agree to the switch to the new CTA that you have selected. You should be careful not to disclose any more information than necessary to confirm the switch. The third-party verification company can use the information that you provide only to confirm that you agree to the switch in provider. An unauthorized release of the information you supplied to the thirdparty verification company is grounds for a civil lawsuit. You may also request the third-party verification company for a copy of the record that confirms you have agreed to switch to the new provider of your choice. If you provide authorization, the CTA can use your information for purposes other than the provision of natural gas service.

If you are a residential customer and you directly call the CTA that you want to switch to, your new gas provider is not required to use the third-party verification process described above. Instead, your contact with the new provider is sufficient to confirm that you agree to switch to the CTA you called.

If you are a residential customer, you may also confirm your agreement with a CTA by: (1) by returning a written confirmation to switch pursuant to an information package sent by the CTA in the mail; (2) signing a written agreement that explains to you the terms and conditions of the change to a new CTA; or (3) providing consent through electronic means, such as e-mail, a facsimile authorization, or an internet enrollment, consenting to the switch to the new CTA.

If you are a small commercial customer, the CTA must confirm your agreement to switch to the new provider in one of four ways. First, the new CTA can use the third-party verification process described above. The second method is for the new CTA to mail you an information package regarding your agreement to switch, and you return the written confirmation to switch. The third method is that the new CTA may have you sign a document which explains to you the effect of the change to a new CTA. And the fourth method is for the new CTA to obtain your consent through electronic means, such as e-mail or a facsimile authorization consenting to the switch to the new CTA.

Your Total Price of Gas

The total price of gas supply is **estimated** to be **\$1.08900** per therm. This price is an estimated price based on monthly usage of 50 therms and may vary in accordance with your agreement and usage. Please see your Welcome Letter and Customer Disclosure Statement and Terms of Service for additional information about your product and associated pricing. This total price of gas supply consists of the following:

Our recurring charges are for natural gas supply:

- a. Fixed Price per Therm: **\$0.99000**
- b. Monthly Administrative Fee: **\$4.95**

You will also be responsible for charges related to services provided by the gas utility to transport the gas to your home or business (which may include but are not limited to):

- a. Baseline Charges
- b. Non-Baseline Charges
- c. Franchise Fee Surcharge
- d. Gas PPP Surcharge

e. State Regulatory Tax and other Taxes and Fees Assessed by State and Local Governments

Your gas utility will be able to provide additional information on the applicable recurring charges.

In addition to charges and fees specified above or otherwise authorized by law, from time-to-time, the following nonrecurring Company charges may apply to you:

- \$30.00 for payments returned for insufficient funds or inaccurate information provided by any method of payment including, but not limited to, bank or personal check, automatic payment plan account deduction or credit/debit card.
- Late payment penalty of 1% of a delinquent balance.
- \$3.00 Collection Fee for collection calls made in order to satisfy a past due balance
- \$6.95/call fee for customers who make a payment via a call center
- \$2.95 Processing Fee per credit card transaction (payments received via regular mail and payments processed via auto draft will NOT be assessed a payment processing fee)

You may also have to pay your utility for certain non-recurring charges regulated by the California Public Utilities Commission. You should refer to your utility bill or contact your utility to determine the amount for each of those charges.

The following table provides you with an estimate of your monthly gas supply bill based on the total price of gas supply and estimated monthly usage.

Monthly Usage (in therms)	Estimated Monthly Gas Supply Bill
10	\$14.85
20	\$24.75
30	\$34.65
40	\$44.55
50	\$54.45
75	\$79.20
100	\$103.95

Description of Terms and Conditions of Service

Please see your Customer Disclosure Statement and Terms of Service for a full description of terms and conditions of service.

The gas utility will perform the metering and billing of customers.

In connection with your purchase of gas from Company, you may be obligated to the following:

- Early Termination Fee: If you cancel or terminate this Agreement prior to the end of the Term. If an early termination fee is applicable, as specified in your Welcome Letter, the amount of the early termination fee will be **\$100.00**.

Although you, the customer, will be purchasing gas from us, we will arrange to have the gas utility send you a single bill for the gas utility's charges and for our charges. Should you owe any past due amounts on your bill, the gas utility is responsible for collecting any past due amount from you. If you fail to pay any past due amount owed to the gas utility, the gas utility may then disconnect your service. If you fail to pay any past due amount owed to us, we may transfer your gas service back to the gas utility, who may then disconnect your gas service if you fail to pay the gas utility's charge. If your gas service is disconnected, you may be obligated to pay a disconnect fee to the gas utility. In order to reestablish gas service, you may have to pay a reconnection fee to the gas utility.

Complaint Procedures

Different complaint procedures apply depending upon whom you have a dispute with. If you have a billing-related dispute concerning the gas utility's charges, or a dispute regarding the manner in which the gas is distributed to your residence, an informal complaint may be submitted to the California Public Utilities Commission (CPUC) for an attempt at resolving the matter. If the matter is not resolved, you may file a formal complaint with the CPUC if you meet the conditions set forth in Article 4 of the CPUC's Rules of Practice and Procedure.

If you have a billing-related or service-related dispute with us, the CTA, you may complain to the CPUC. The CPUC shall first attempt to informally resolve your complaint through the informal complaint process. If the matter cannot be resolved satisfactorily, you may file a formal complaint against us with the CPUC or file a complaint against us in civil court.

If you file or submit a complaint with the CPUC against a gas utility or a CTA, your gas service cannot be disconnected if you deposit the disputed amount with the CPUC in an escrow account.

If you have any questions regarding the CPUC complaint procedures, you may contact the Consumer Affairs Branch (CAB) or the Public Advisor's Office of the CPUC. The CAB may be reached at 1-800-649-7570, and the Public Advisor's Office may be reached at 1-866-849-8390.

Notice of Your Right to Cancel

You have the right to cancel your contract for gas service that you have entered into with us. For a residential gas customer, you have the right to cancel the contract until midnight of the thirtieth (30th) day after the date of the first bill for CTA service has been issued to you the customer.

For a core commercial gas customer, you have the right to cancel the contract until midnight of the third (3rd) business day after the day on which you the customer signs an agreement or offer to purchase from us, the CTA.

Core commercial gas customers can also waive their right to cancel under Public Utilities Code §989.1(a) by signing a separate written waiver of your right to cancel and returning that waiver to the CTA. This separate written waiver must be presented to you at the time you sign the agreement or offer to purchase from us, the CTA.

No fee or penalty may be imposed against you for exercising your right to cancel within the applicable time periods.

To cancel the CTA contract with us, you may send us written notice of your cancellation within the time period specified above to 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. You may also exercise your right to cancel by contacting us at 1-877-547-7275, and informing us that you want to cancel the CTA contract with us. No fee or penalty may be imposed against you for exercising your right to cancel within the applicable time periods.

Your Rights If You Are Denied Service By The CTA

If you are offered gas service by us, the CTA, and we decline to provide the service to you, you have the right to request that we provide you with a written reason as to why we declined to provide you with service. Your request for the written reason must be made within 35 days from the date that we declined to provide service to you. We then have 30 days from your request to provide you with the written reason as to why we declined to provide service to you.

If you disagree with the written reason as to why we declined to provide service to you, you may submit an informal complaint to the CPUC to see if the CPUC can informally resolve this issue.

**California Residential and Small Commercial
Customer Disclosure Statement and Terms of Service
CTA REGISTRATION #CTA0011**

This is an agreement for natural gas supply service between Spark Energy Gas, LLC (“Spark Energy”, “Spark”, “Company” or “We”) and you (“You”, “you” or “Customer”), for the service address or addresses set forth in your Welcome Letter. Together, this Customer Disclosure Statement and Terms of Service and your Welcome Letter collectively comprise your agreement with respect to your purchase of natural gas supply service from Company (“Agreement”). You will be bound by all the provisions of the Agreement, as they may be amended from time to time. Company is registered with the California Public Utilities Commission (“PUC” or “Commission”) to offer and supply natural gas services in California.

AS DETAILED BELOW IN SECTION 9, THIS AGREEMENT CONTAINS DISPUTE RESOLUTION AND BINDING ARBITRATION TERMS THAT AFFECT YOUR RIGHTS, INCLUDING A WAIVER OF CLASS ACTIONS AND JURY TRIALS. PLEASE REVIEW THESE TERMS CAREFULLY AS YOU ARE ACKNOWLEDGING THEM AND ACCEPTING THEM. SEE SECTION 9 IF YOU WISH TO OPT OUT OF ARBITRATION.

1. DEFINITIONS; REQUIRED DISCLOSURES

- a. Commission* means the California Public Utilities Commission.
- b. Commodity Charges* means the charges for basic gas supply service which is sold either by volume (Ccf or Mcf) or heating value (Therm (THM) or Dekatherm).
- c. Local Distribution Utility* or (“*LDU*”) A public utility or city natural gas distribution operation that provides natural gas distribution services and which may provide natural gas supply services and other services.

2. PLANS AND PRICING.

- a. Fixed Rate Plans.* If you have selected a fixed rate plan, you will pay the fixed rate per volume or heating value as specified in your Welcome Letter, for the length of your Term. You may also pay a monthly administrative fee, the amount of which, if applicable, is disclosed in your Welcome Letter.
- b. Secure Plans.* If you have selected a Secure Plan, you will pay the fixed dollar amount per day or month, as specified in your Welcome Letter for the length of your Term. The Secure Plan is available only to customers in PG&E service territory on Rate Schedule G-1, customers in SoCalGas service territory on rate schedule GR, Residential Service, and customers in SDGE service territory on rate schedules GR or GS (“Required Rate Schedules”). If you enroll in the Secure Plan, you represent and warrant that you are served pursuant to the Required Rate Schedules. Company reserves the right to terminate this Agreement if you enroll in the Secure Plan but are not served pursuant to the Required Rate Schedules.
- c. Indexed Variable Plans.* If you have selected an Indexed Variable Plan, you will pay a variable rate for the length of your Term. Each month, the variable rate will be determined as the sum of a published wholesale gas price index plus a fixed adder, which sum will not exceed a pre-determined maximum rate, if applicable. You may also pay a monthly administrative fee, if applicable. The name of the gas price index, and amounts of the fixed adder, maximum variable rate, and monthly administrative fee, as applicable, are disclosed in your Welcome Letter.

d. Variable Rate Plans. If you have selected a variable rate plan, the price for the first month of natural gas service provided under this Agreement is shown in the Welcome Letter. The price includes the price of natural gas supply based on service area, and Company's charges for arranging transmission services and other Pricing Factors. **Please note that after the first month of service, or if your fixed term agreement converts to a variable rate at the end of the term, the price is variable and can change each billing period at the sole discretion of Company. There is no limit on how much the price may change from one billing cycle to the next. You will be informed of subsequent prices at the time of billing.** Variable Rates are based on numerous pricing factors, may be changed at the Company's discretion, and may be higher or lower each month based on business and market conditions as well as many other pricing factors ("Pricing Factors"). The list of Pricing Factors is not exhaustive and no single factor will determine any rate charged by the Company, and no single factor should be assumed to be applied immediately in the month incurred. Pricing Factors include, but are not limited to, the Company's assessment of applicable market and business conditions, publicly available market pricing, strategic business and objectives, customer retention or attrition, market volatility and uncertainty, anticipated weather events, anticipated customer usage, legal and regulatory issues, operational costs, costs related to consumer bad debt, historic and projected supply and hedging costs, prior meter read cycle's pricing and balancing costs, projected customer bill amounts, service and processing fees and assessments, regulatory and compliance changes and costs, and competitors' pricing, and applicable pricing reset dates and may include the following additional costs: ancillary services and capacity costs, transmission costs, credit costs, balancing costs, winter reliability costs, costs associated with meeting any applicable renewable offerings, Changes in Law, and a profit margin determined in the Company's sole discretion that may vary from month-to-month.

e. Renewable or Carbon-Neutral Content. If your plan includes a green, carbon neutral, or renewable energy component, then Company will purchase and retire renewable energy certificates ("RECs"), carbon offsets, verified emission reductions or other instruments or attributes to ensure that a specified percentage of your natural gas usage, as disclosed in your Welcome Letter if applicable, is offset.

f. Change in Law. This provision applies to all rate plans, whether fixed, secure, index or variable, as allowed by applicable law. This Agreement is subject to any federal, state, local, or transmission provider changes in law, which includes changes in legislation, regulatory actions, orders, rules, tariffs, regulations, policies, guidance, riders, fees, pricing structures, market structures, capacity charges, and changes in customer load profiles (each, a "Change in Law"). If there is a Change in Law which results in an increased cost to the Company, or the Company is prevented, prohibited, or frustrated from carrying out its intent under this Agreement, if permitted by applicable law, the Company may terminate this Agreement with notice to you, or adjust your rate based upon such Change in Law. Energy delivery shall continue to be provided by your LDU.

g. Taxes. You are liable for and will pay all taxes applicable to the natural gas service provided by Company for Your account. If You are a tax-exempt entity, you must provide Company with the necessary certificates and other documentation to qualify for such status. Customer will also be liable for all other assessments and other charges imposed by any governmental authority, including but not limited to, the Commission.

h. Non-Payment. If Customer defaults in the prompt payment of amounts due under this Agreement, Company may assess any and all fees or charges, including reasonable attorney fees and court costs, incurred in connection with the collection of delinquent balances. Company may use the services of debt collection agencies, consumer reporting agencies, and other remedies as allowed by law to collect any unpaid balances on Customer's account.

i. *Other Charges and Fees.* In addition to charges or fees specified elsewhere in this Agreement or otherwise authorized by law, from time-to-time, the Company may add, modify or change its fees. Provided below are additional fees that may apply to you.

- \$30.00 for payments returned for insufficient funds or inaccurate information provided by any method of payment including, but not limited to, bank or personal check, automatic payment plan account deduction or credit/debit card.
- Late payment penalty of 1% of a delinquent balance.
- \$3.00 Collection Fee for collection calls made in order to satisfy a past due balance
- \$6.95/call fee for customers who make a payment via a call center
- \$2.95 Processing Fee per credit card transaction (payments received via regular mail and payments processed via auto draft will NOT be assessed a payment processing fee)

3. **BILLING.** You will either receive a single bill from your LDU, and the bill will include both your LDU's delivery charges, Company's natural gas supply charges, and any other charges incurred in accordance with this Agreement and LDU's tariff; or you will receive separate bills from Company (for natural gas supply charges) and your LDU (for LDU charges). Bills will continue to be based on actual or estimated meter readings. Company will use the same meter reading information from the LDU to derive your natural gas supply charges.

If Company sends you a separate bill for natural gas supply service, you are required to enroll in an electronic payment option for Company's service whereby Company will arrange automatic payment from your designated financial services account. Payment will automatically be deducted from your account on or after the due date of the invoice. Your automatic payment arrangement must remain continuously in effect. If you discontinue your automatic payment arrangement at any time, even when payment is not due, you will be subject to termination of your agreement and the assessment of early termination fees, if applicable.

All Company bills are due when rendered. Payments are past due if not received by the close of business on the 19th day after the date the bill was issued ("Due Date"). If you fail to pay the full amount of any invoice by its Due Date, a late payment penalty equal to 1.0% of the uncontested balance due will be charged to you. If you have multiple service locations, you are responsible for the terms and aggregate liability of all charges under such Agreements.

Unless otherwise provided herein, your payment terms will be governed by the terms of the LDU's tariff. Company does not pay or arrange for the payment of any outstanding debts owed by you to the LDU or your previous supplier.

4. **TERM.** Company will begin supplying your services when the LDU switches your account to Company. Your Agreement will continue for the Term specified in the Welcome Letter or herein, and if applicable for the renewal Term. Your Term is based on billing cycles as determined by your LDU and each billing cycle may not represent a full calendar month. If your LDU bills bimonthly, Company will treat this as two billing cycles. Your natural gas commodity service will commence within approximately 15-60 days of your enrollment with Company. There may be a delay before the LDU switches services, and you understand that Company is not responsible for any such delays. You may receive written notification from your LDU confirming

your switch to Company. Customer acknowledges that Company cannot guarantee a switch of Customer's account by a specific date and hereby holds harmless Company from any liability for, or arising out of, delays in this process. The initial term of a fixed term agreement will expire on the meter read date in the last month of the initial term.

5. RESCISSION; TERMINATION; CANCELLATION

a. Right of Cancellation. For a residential customer, you may cancel this Agreement without early termination fees by contacting Company in writing, by telephone, or by e-mail, by midnight of the thirtieth (30th) day after the date the first bill under this agreement is issued ("Cancellation Period"). For a commercial customer, you may cancel this Agreement without early termination fees until midnight of the third (3rd) business day after the day on which verify your authorization to enter into this Agreement.

b. Terminating Fixed Rate Plans and Secure Plans. **You may terminate a Fixed Rate plan or Secure Plan at any time; provided that, if you terminate after the Cancellation Period, an early termination fee ("ETF") may apply for the Service you terminate** unless such termination is due to you moving from one location to another, as waiver herein or in a Company notice, or as otherwise provided by applicable law. The applicable ETF is listed in your Welcome Letter and will apply for each service you terminate.

c. Terminating Variable Rate Plans and Indexed Variable Plans. You may terminate a Variable Rate Plan or an Indexed Variable Plan at any time and no ETF will apply unless otherwise detailed in your Welcome Letter.

d. Termination Notice; Effect of Termination. To terminate or rescind this Agreement, you must notify Company verbally or in writing. Please provide your name, address, phone number, account number and a statement that you are rescinding or terminating the Agreement. Termination will be processed immediately but is effective upon your LDU processing your termination and you are obligated to pay for the services provided pursuant to this Agreement until you are returned to your LDU or an alternative supplier. This Agreement may be cancelled at the sole discretion of Company if you fail to meet any of the terms and conditions of this Agreement or if any of the information you have provided to Company is or becomes untrue, or by providing you notice as required by law. If this Agreement is canceled, expires, or otherwise terminated, you will receive uninterrupted service from the LDU until you designate another provider of natural gas supply service or service is shut off by the LDU. Only the LDU may shut off your natural gas service. You will be responsible for amounts due, up to the switch date, for all outstanding charges incurred for services prior to cancellation or termination of this Agreement. If you default in the prompt payment of amounts due under this Agreement, you will be liable for any and all fees or charges, including reasonable attorney fees and court costs, incurred in connection with the collection of delinquent balances. Company may use the services of debt collection agencies, consumer-reporting agencies, and other remedies as allowed by law to collect any unpaid balances on your account. You will be assessed a fee of \$30.00 for payments returned for insufficient funds or credit card transaction not processed due to insufficient funds or credit availability by any method of payment including, but not limited to, bank or personal check, automatic payment plan account deduction or credit/debit card.

6. **RENEWAL NOTICES; MATERIAL CHANGES TO TERMS.** If you have a fixed duration contract approaching the expiration date, or whenever we propose to change material terms of service, you will receive written notification between 30 to 60 days in advance of either

the expiration date or the effective date of the proposed changes. These notifications will explain your options going forward.

Upon receipt of written notice of a material change, you may terminate this Agreement without penalty prior to the date such change becomes effective. If you do not respond to notices of expiration, your service will continue with Company pursuant to the information contained in the notice of expiration.

To the extent you have a Fixed Rate Plan or Secure Plan contract with Company, and performance of your current Agreement becomes uneconomical for Company due to events that are beyond Company's reasonable control and/or Company is subject to additional or increased costs that are imposed by law, rule, regulation or tariff, or Commission rule or order ("Change in Law"), Company may propose change(s) to our Agreement with you, including, but not limited to, passing through such additional costs and, thus, increasing your price. If Company proposes to change our Agreement pursuant to the foregoing, Company shall send you a notification within 30 to 60 days in advance of the changes in your Agreement. If you find the proposed change unacceptable, you may choose to terminate your Agreement and select another supplier or return to LDU service before the proposed change(s) go into effect, without charge or penalty to you. If you do not respond to the notifications your service with Company will continue under the new terms or price changes disclosed in the notification.

7. AUTHORIZATIONS - CUSTOMER INFORMATION AND CREDIT REVIEW.

You authorize Company to obtain information from the LDU, including, but not limited to, account name, account number, billing address, service address, telephone number, standard offer service type, historical and future natural gas usage, rate classification, meter readings, characteristics of natural gas service, and billing and payment information. You (and your signatory, if signatory is noted as your spouse/civil union partner) agree to Company obtaining a credit report and investigating your (and, if applicable, signatory's) credit rating, credit history and LDU bill payment status and history. We are not obligated to accept, or continue performing, this Agreement if you do not meet our credit requirements. You further authorize Company to release that information to third parties who need to use or be aware of such information in connection with your natural gas service under the Agreement, as well as to Company's affiliates and business partners for marketing purposes. Your social security number, account number(s), or any other customer information will not be released without your express written consent except for the purposes of operation, maintenance, assignment, and transfer of your account, including all products and services provided pursuant to your Agreement.

8. DISPUTES OR COMPLAINTS. You have a right to make a formal or informal complaint to the Commission as provided in the Contact Information section or any regulatory body with authority to review your complaint, and nothing in Section 9, Binding Arbitration, is intended to bar that right to any individual to complain or dispute your issues. In addition, you can always contact us if you have any questions about your bill or our service. Our customer service representatives will assist with the resolution of your issue or, if they cannot do so immediately, will investigate the matter and report their findings to you. If you have a billing or other dispute that you are not able to resolve with Company, you may contact the Commission.

9. BINDING ARBITRATION

PLEASE READ THIS SECTION CAREFULLY. IT AFFECTS YOUR RIGHTS.

This Section 9 does not apply to those individual disputes decided by the Commission. We hope we never have a dispute, but if we do, you and Company agree to try for sixty (60) days to resolve it informally. If we can't, you and Company agree to **binding individual arbitration before the American Arbitration Association ("AAA") under the Federal Arbitration Act ("FAA")**, and not to sue in court in front of a judge or jury. Instead, a neutral arbitrator will decide, and the arbitrator's decision will be final except for a limited right of review under the FAA. **Class action lawsuits, class-wide arbitrations, private attorney-general actions, and any other proceeding where someone acts in a representative capacity aren't allowed. Nor is combining individual proceedings without the consent of all parties. This Arbitration is mandatory and not permissive.**

a. *Disputes Covered—Everything.* Except as otherwise stated herein, the term "dispute" is as broad as it can be. It includes any claim or controversy between you and us concerning the services, products, website, media, the software related to the services, the services' or products' price, your account, advertising, marketing, communications, pricing actions, Fees, authorizations, your purchase transaction, billing, these terms, and this Agreement, under any legal theory including contract, warranty, tort, statute, or regulation arising between you, a user and Company, including its respective parents, subsidiaries, affiliates, officers, directors, employees, agents, predecessors, and successors, which shall be resolved by binding arbitration on an individual basis in accordance with this arbitration provision. This agreement to arbitrate is intended to be broadly interpreted. For example, it includes, but is not limited to: claims arising out of or relating to any aspect of the relationship between us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or any other legal theory; claims that arose before this or any prior Agreement; and claims that may arise after the termination of this Agreement.

All disputes and claims must be brought within one (1) year of the claim arising or such claim is barred, abandoned and void. You understand and agree that you will arbitrate with Company in your individual capacity, not as a representative or member of a class. Your claim may not be joined with the claim of any other person, and there will not be authority for any dispute to be arbitrated on a class-action basis. The arbitrator, and not any federal, state, or local court or agency, will have exclusive authority to resolve any dispute relating to the interpretation, applicability, enforceability or formation of this Agreement, including, but not limited to any claim that all or any part of this Agreement is void or voidable. Any party refusing to comply with an order of the arbitrators will be liable for costs and expenses, including attorneys' fees, incurred by the other party in enforcing the award.

Notwithstanding the foregoing, either you or Company may bring claims in small claims court in your jurisdiction, if that court has jurisdiction over the parties and the action and the claim complies with the prohibitions on class, representative, and private attorney general proceedings and non-individualized relief discussed herein. You may also bring issues to the attention of federal, state, and local executive or administrative agencies.

Resolving your dispute with Company through arbitration means you will have a fair hearing before a neutral arbitrator instead of in a court before a judge or jury. **YOU AGREE THAT BY USING OUR SERVICES, USING OUR PRODUCTS, USING OUR WEBSITE, ENROLLING, AND/OR ENTERING INTO THIS AGREEMENT, YOU AND COMPANY EACH WAIVE THE RIGHT TO A TRIAL BY JURY AND THE RIGHT TO**

PARTICIPATE IN A CLASS, REPRESENTATIVE, OR PRIVATE ATTORNEY GENERAL ACTION.

b. Opting Out of Arbitration. **WITHIN 30 DAYS (UNLESS A LONGER PERIOD IS REQUIRED BY LAW) OF FIRST SIGNING UP FOR SERVICES OR RECEIVING THIS ARBITRATION PROVISION IF ALREADY RECEIVING SERVICES, IF YOU DO NOT WISH TO BE BOUND BY THIS ARBITRATION PROVISION, YOU MUST NOTIFY COMPANY IN WRITING BY EMAILING US AT NOARBITRATION@SPARKENERGY.COM OR BY CERTIFIED MAIL TO COMPANY AT ADDRESS ON PAGE 1 OF THIS AGREEMENT, ATTN. ARBITRATION. YOUR WRITTEN NOTIFICATION TO COMPANY MUST INCLUDE YOUR NAME, ADDRESS, AND COMPANY ACCOUNT NUMBER AS WELL AS A CLEAR STATEMENT THAT YOU DO NOT WISH TO RESOLVE DISPUTES WITH COMPANY THROUGH ARBITRATION. YOUR DECISION TO OPT OUT OF THIS ARBITRATION PROVISION WILL HAVE NO ADVERSE EFFECT ON YOUR RELATIONSHIP WITH COMPANY OR YOUR USE OF THE SERVICES. OPTING OUT OF THIS ARBITRATION PROVISION HAS NO EFFECT ON ANY OTHER OR FUTURE ARBITRATION AGREEMENTS THAT YOU MAY HAVE WITH COMPANY.**

c. Pre-Arbitration Process.

i. Notice of Dispute. Before commencing an action in arbitration, you must first notify us of your dispute and allow us an opportunity to resolve it without the need for arbitration. You must write us a letter briefly explaining the dispute and stating the relief that you demand. Provide as much information as possible, including where applicable dates and specific amounts of money. Also include the account holder's name, the account number, the service address, and a telephone number at which You may be reached during business hours. Once you have written us the letter, send it to us by certified mail to the Company's address on page 1 of this Agreement.

ii. 60 Day Wait Period. If Company has not been able to resolve your dispute to your satisfaction within sixty (60) days from when we received your Notice of Dispute, you may start arbitration proceedings.

d. Commencing an Arbitration. To commence an arbitration, you must submit a written Demand for Arbitration to the American Arbitration Association, Case Filing Services, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043, with a copy to company. A Demand for Arbitration form can be found on the AAA website at <https://www.adr.org/ConsumerForms>.

e. Arbitration Process. The arbitration will be administered by the AAA under the AAA's Consumer Arbitration Rules, as modified by this arbitration provision. You may obtain copies of those rules from the AAA at www.adr.org. If the AAA will not enforce this arbitration provision as written, it cannot serve as the arbitration organization to resolve your dispute. If this situation arises, or if the AAA for any reason cannot serve as the arbitration organization, the parties shall agree on a substitute arbitration organization or ad hoc arbitration, which will enforce this arbitration provision as to the dispute. If the parties are unable to agree, the parties shall mutually petition a court of appropriate jurisdiction to appoint an arbitration organization or ad hoc arbitrator that will administer arbitration under this arbitration provision as written. If there is a conflict between this arbitration provision and the AAA rules, this arbitration provision shall govern. A single arbitrator will resolve the dispute between you and Company. Participation in arbitration may result in limited discovery. The arbitrator will honor claims of privilege recognized

by law and will take reasonable steps to protect confidential or proprietary information, including User personally identifiable information.

All issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to arbitrability, the scope or enforceability of this arbitration provision, or the interpretation of its prohibitions of class, representative, and private attorney general proceedings and non-individualized relief shall be for a court of competent jurisdiction to decide. The Arbitrator is limited and bound by terms of this arbitration provision. Although the arbitrator shall be bound by rulings in prior arbitrations involving the same customer to the extent required by applicable law, the arbitrator shall not be bound by rulings in other arbitrations involving different customers. Unless the parties agree otherwise, any arbitration hearing will take place in the county (or parish) of Your service address. If the amount in dispute is \$10,000 or less, Company agrees that you may choose whether the arbitration is conducted solely on the basis of documents submitted to the arbitrator, by a telephonic hearing, or by an in-person hearing as established by AAA rules. If the amount in dispute exceeds \$10,000, the right to a hearing will be determined by the AAA Rules.

f. The Arbitrator's Award. An arbitrator's award will consist of a written statement of the disposition of each Dispute and a concise written statement of the essential findings and conclusions on which the award is based. The arbitrator's decision and award are final and binding, subject only to the limited court review permitted under the FAA, and judgment on the award may be entered in any court of competent jurisdiction.

g. Arbitration Fees. Except as otherwise provided in this arbitration provision, Company will pay all arbitration filing, administrative, and arbitrator fees for any arbitration that Company commences or that you commence seeking damages of \$75,000 or less. If You commence an arbitration seeking greater than \$75,000 in damages, arbitration filing, administrative, and arbitrator fees shall be allocated in accordance with the AAA rules. If You cannot pay your share of these fees, you may request a fee waiver from the AAA. In addition, Company will consider reimbursing your share of these fees if you indicate you cannot afford them and, if appropriate, will pay directly all such fees upon your written request prior to the commencement of the arbitration. You are responsible for all additional costs and expenses that you incur in the arbitration, including, but not limited to, attorneys' or expert witness fees and expenses, unless the arbitrator determines that applicable law requires Company to pay those costs and expenses. Notwithstanding the foregoing, if the arbitrator concludes that your claim is frivolous or has been brought for an improper purpose (as measured by the standards of Federal Rule of Civil Procedure 11(b)), then the AAA rules shall govern the allocation of arbitration fees, and you agree to reimburse Company for any amounts Company may have paid on your behalf.

h. Governing Law. Because the Services provided to you involves interstate commerce, the Federal Arbitration Act ("FAA"), not state arbitration law, shall govern the arbitrability of all disputes under this arbitration provision. Any state statutes pertaining to arbitration shall not be applicable. However, the clear intent of the Company entering in this Agreement with User is to be bound by the substantive law of California. Company and User agree that the arbitrator or arbitrators: (i) are bound to decide the legal issues of the terms and conditions of this Agreement in accordance with the substantive law of California, and (ii) are not authorized to and cannot make an award in equity.

i. Waiver of Class and Representative Actions. **YOU AGREE TO ARBITRATE YOUR DISPUTE AND TO DO SO ON AN INDIVIDUAL BASIS; CLASS,**

REPRESENTATIVE, AND PRIVATE ATTORNEY GENERAL ARBITRATIONS AND ACTIONS ARE NOT PERMITTED. You and Company agree that each party may bring claims against the other only in your or its individual capacity and may not participate as a class member or serve as a plaintiff in any purported class, representative, or private attorney general proceeding. This arbitration provision does not permit and explicitly prohibits the arbitration of consolidated, class, or representative disputes of any form. In addition, although the arbitrator may award any relief that a court could award that is individualized to the claimant and would not affect other Company account holders, neither You nor Company may seek, nor may the arbitrator award, non-individualized relief that would affect other account holders. Further, the arbitrator may not consolidate or join more than one person's claims unless all parties affirmatively agree in writing. If any of the prohibitions in the preceding paragraph is held to be unenforceable as to a particular claim, then that claim (and only that claim) must be severed from the arbitration and brought in court. In that instance, or any instance when a claim between You and Company proceeds to court rather than through arbitration, You and Company each waive the right to any trial by jury through this Agreement.

j. Severability and Survival. If any other portion of this Section 9 arbitration provision is determined to be unenforceable, then the remainder of this arbitration provision shall be given full force and effect. The terms of the arbitration provision shall survive termination, amendment or expiration of this Agreement.

k. Future changes to Dispute Resolution Agreement. If Company makes any changes to this Section Binding Arbitration provision (other than a change to Company's Notice Address), you may reject any such change by notifying Company via e-mail at noarbitration@sparkenergy.com within 30 days of the change. It is not necessary to submit a rejection of such changes to this Binding Arbitration provision if you had already properly opted out of arbitration in compliance with the requirements of this Section 9. By rejecting a new change, you are agreeing that we will arbitrate any dispute in accordance with the language of this Binding Arbitration, in accordance with any changes that you did not reject.

10. COMPANY COMMUNICATIONS POLICY. By using Company's services and products, you agree to our communications policy contained in this Section 10. By providing us with your email address and phone number, which includes your mobile or cell phone number, you agree to receive all required notices and Company communications, which includes service alerts, billing and collection issues or account recovery concerns as well as marketing and solicitations, electronically, to that email address, or through live calls, texts, and/or robocalls to your provided phone numbers. We can contact you during the term of this Agreement and after the term, but at any time, you can let us know your communication preferences or opt out of communications from us. It is your responsibility to update or change your contact information, and if you do not, you take full responsibility for errors in communication. Email notices will be provided in HTML (or, if your system does not support HTML, in plain-text) in the text of the e-mail or through a link to the appropriate page on our Website, accessible through any standard, commercially available Internet browser.

Notwithstanding any current or prior election to opt in or opt out of receiving telemarketing calls or SMS messages (including text messages) from us, our agents, representatives, affiliates, or anyone calling on our behalf, you expressly consent to be contacted by us, our agents, representatives, affiliates, or anyone calling on our behalf for any and all purposes arising out of or relating to your services and/or Company account, at any telephone number,

or physical or electronic address you provide or at which you may be reached. You agree we may contact you in any way, including SMS messages (including text messages), calls using prerecorded messages or artificial voice, and calls and messages delivered using auto telephone dialing system or an automatic texting system. Automated messages may be played when the telephone is answered, whether by you or someone else. In the event that an agent or representative calls, he or she may also leave a message on your answering machine, voice mail, or send one via text. You consent to receive SMS messages (including text messages), calls and messages (including prerecorded and artificial voice and autodialed) from us, our agents, representatives, affiliates or anyone calling on our behalf at the specific number, or numbers, you have provided to us, or numbers we can reasonably associate with your account (through skip trace, caller ID capture or other means), with information or questions about your Services and/or Company account.

You certify, warrant and represent that the telephone numbers that you have provided to us are your contact numbers and that you will promptly update us when these numbers change. You represent that you are permitted to receive calls at each of the telephone numbers you have provided to us.

You agree to notify us: (i) if any such phone number changes; (ii) is no longer active; or (iii) is ported from a landline to a wireless phone number. You can manage your contact preferences by updating us at any time. Your cellular or mobile telephone provider will charge you according to the type of plan you carry. We may listen to and/or record phone calls between you and our representatives without notice to you as permitted by applicable law. For example, we listen to and record calls for quality monitoring purposes.

This Agreement provides authorization for the Company to contact you about our other products and services or share information about your account with any designated partner or with any third-party vendor the Company uses to provide services and rewards to you. You authorize Company to share your customer information with Company agents, to the extent permitted by law.

11. WARRANTIES. COMPANY MAKES NO REPRESENTATION OR WARRANTIES, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, WITH REGARD TO THE PROVISION OF NATURAL GAS SERVICE AND DISCLAIMS ANY AND ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

12. LIMITATION OF LIABILITY. Customer will be deemed to be in exclusive control (and responsible for any damages or injury caused thereby) of the natural gas after receipt at the delivery point or points. **COMPANY 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, 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. THE LIMITATION OF LIABILITY FOR ALL DAMAGES HEREUNDER IS ONE**

HUNDRED FIFTY DOLLARS (US\$150.00). 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.

13. FORCE MAJEURE. If Company 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. Company 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 Company that adversely affects, interrupts, or precludes its performance. In addition, acts of other parties, including qualified scheduling entities and LDUs, and the respective employees and agents of such parties, will also be deemed to be events of Force Majeure.

14. MISCELLANEOUS

a. Customer Protections for Residential Customers. In the event of non-payment of any charges owed to Company, you may be subject to termination of natural gas supply service and the suspension of distribution service under procedures approved by the Commission. You may obtain additional information by contacting Company.

b. Governing Law. This Agreement will be governed by, interpreted, construed and enforced in accordance with the laws of the State of California, without regard to principles of conflicts of laws.

c. Entire Agreement. This Agreement, including an agreement for arbitration and class action waiver, along with the enrollment materials, welcome letter, disclosure documents, renewal notices and any and all other related documents, whether oral or written, constitute the entire agreement between you and Company relating to the subject matter hereof and supersede any other agreements, written or oral, between you and Company or any of its agents concerning the subject matter of the Agreement.

d. Assignment. Customer may not assign this Agreement or its obligations under this Agreement without Company’s prior written consent. Company may assign this Agreement without your consent at any time, for any reason. If assigned, your contract terms and conditions remain unchanged under an assignment, and you will receive prior notification.

e. Forward Contract and UCC. You and Company acknowledge and agree that the transactions contemplated by this Agreement constitute “forward contracts” within the meaning of the United States Bankruptcy Code, and further acknowledge and agree that Company is a “forward contract merchant”. Except as otherwise provided for in this this Amendment and the TOS, the provisions of the Uniform Commercial Code (“UCC”) of California shall govern this Agreement and energy shall be deemed a “good” for purposes of the UCC.

f. No Waiver. Any failure by Company to enforce any term or condition of Customer’s natural gas supply 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.

g. Severability. Should any provision of this Agreement for any reason be declared invalid or unenforceable by final and applicable order by a court or any regulatory body having jurisdiction, such decisions shall not affect the validity of the remaining portions, and the remaining portions shall remain in effect as if this Agreement had been agreed to without the invalid portion. If any provision of this Agreement is declared invalid, the remainder of this Agreement will be construed so as to give effect to its original intent and effect as near as possible.

h. Survival. The provisions of this Agreement concerning payment, limitation of liability, waivers, arbitration and class action waiver will survive the termination or expiration of this Agreement.

i. Counterparts. The parties may execute the Agreement in counterparts, each of which is deemed an original and all of which constitute the same instrument.

j. Electronic Signatures. The parties acknowledge and agree that this Agreement and all related agreements and documents to the Services may be executed by your oral recorded agreement or electronic signature, which shall be considered as an original signature for all purposes and shall have the same force and effect as an original signature. Without limitation, “electronic signature” shall include faxed versions of an original signature or electronically scanned and transmitted versions (e.g., via pdf) of an original signature.

k. Written Notice. Written notice includes, but is not limited to, notice by electronic mail to a valid e-mail address provided by you. By entering into this Agreement, you authorize us to send written notices to you through electronic mail as permitted by law. The decision to send written notices to you via electronic mail is at our sole discretion. If the e-mail address you provide to us at enrollment becomes invalid, you agree to timely provide us with an updated, valid e-mail address to which we will send written notices. You are solely responsible for providing us with a valid e-mail address.

l. Contact Information. In the event of an after-hours emergency, you can contact your LDU at the emergency contact number below.

Spark Energy Gas, LLC 12140 Wickchester Lane, Suite 100 Houston, TX 77079 CTA Registration #CTA0011 1-800-411-7512 www.sparkenergy.com Hours of Operation: Monday through Friday (except holidays), 8:00 a.m. to 7:00 p.m., and Saturday 9:00 a.m. to 12:00 p.m. Central Time	Local Distribution Utility: Pacific Gas & Electric (PG&E) 245 Market Street San Francisco, CA 94105 1-800-743-5000 www.pge.com In the case of an outage, call: 1-800-743-5002
Commission: California Public Utilities Commission 505 Van Ness Avenue San Francisco, CA 94102 1-800-649-7570 www.cpuc.ca.gov/puc	Local Distribution Utility: Southern California Gas Company P.O. Box C Monterey Park, CA 91756 1-877-238-0092 www.socalgas.com In the case of an outage, call: 1-800-427-2200
Local Distribution Utility: San Diego Gas & Electric 8326 Century Part Ct. San Diego, CA 92123 1-800-411-7343 www.sdge.com In the case of an outage, call: 1-800-411-7343	

La Sección 986 del Código de Servicios Públicos requiere que cada Agente de transporte principal (CTA, por sus siglas en inglés) registrado que ofrezca servicio de gas natural (gas) a clientes residenciales y comerciales pequeños proporcione al cliente potencial este aviso por escrito antes del inicio del servicio. Este aviso por escrito describe el precio, los términos y las condiciones de servicio que le aplicarán, si decide comprar gas de nosotros.

Spark Energy, Gas LLC (en adelante, "Spark Energy" o "Compañía") es un CTA registrado con la Comisión de Servicios Públicos de California. Nuestro número de registro de CTA es CTA0011. Nuestra dirección es 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. Nuestro número de teléfono es 1-877-547-7275.

Resumen

Este aviso contiene información importante sobre el precio, los términos y las condiciones de servicio con nuestra empresa. Este resumen describe algunos de los puntos más importantes cubiertos en este aviso. Sin embargo, debería leer el aviso completo para comprender por completo el precio, los términos y las condiciones que le aplican. **Solo los clientes residenciales son elegibles para este producto.**

Este es un Plan de tarifa fija. Su precio total de suministro de gas **se estima** en **\$1.08900** centavos por termia. Este precio es un precio estimado basado en el uso mensual de 50 termias y puede variar según su acuerdo y uso. Consulte su Carta de bienvenida, la Declaración de divulgación del cliente y los Términos de servicio para obtener información adicional sobre su producto y los precios asociados. Este precio total del gas incluye el precio estimado del suministro de gas, pero no incluye el precio para transportar el gas a su hogar o negocio o cualquier otro costo o cargo evaluado por su empresa de servicios públicos.

Si elige que nuestra Compañía sea su CTA, está de acuerdo que seamos su proveedor de gas por un período de **24 Months**, y luego mes a mes a menos que elija otro proveedor de servicios de gas o firme un nuevo acuerdo de servicio con nosotros. Si decide rescindir este acuerdo antes, tendrá que pagar un costo de terminación anticipada o una penalización de **\$100.00**.

Para un cliente de gas residencial, tiene derecho a cancelar el contrato hasta la medianoche del trigésimo (30º) día después de la fecha en que se haya emitido la primera factura por el servicio de CTA a usted, el cliente. Para un cliente comercial básico de gas, tiene derecho a cancelar el contrato hasta la medianoche del tercer (3º) día hábil después del día en que usted, el cliente, firme un acuerdo u ofrezca realizar una compra a nosotros, el CTA.

Su derecho a elegir

Usted tiene el derecho de elegir a quién desea comprar su gas. Si selecciona un CTA para suministrarle gas, su empresa de gas existente seguirá siendo responsable de garantizar que el gas se transporte a su residencia o negocio.

Si elige nuestra compañía para ser su CTA, no ofrecemos un programa de asistencia para personas de bajos ingresos que proporcione un descuento en su factura de gas.

Si califica, también puede ser elegible para asistencia para personas de bajos ingresos para el servicio de transporte de gas proporcionado por su empresa de gas existente. Debe comunicarse con la empresa de gas para ver si es elegible para dicha asistencia y para presentar una solicitud en caso de que sea elegible para dicha asistencia.

Al seleccionar un CTA, debe tener en cuenta que el CTA requerirá que celebre un contrato por un período de tiempo fijo y no de forma mes a mes. Si celebra un contrato por un período de tiempo fijo y decide cambiar de proveedor de gas antes de que termine el plazo del contrato, es posible que esté obligado a pagar ciertos costos o penalidades por terminación anticipada de los contratos. Nuestros costos y penalidades por cancelación anticipada se explican a continuación en los Términos y condiciones de servicio.

Si un CTA se niega a proporcionarle el servicio de gas, tiene derecho a solicitar, dentro de los treinta días posteriores a la fecha en que se denegó el servicio, que el CTA le envíe una explicación por escrito de por qué el CTA le negó el servicio.

Verificación de que desea un nuevo proveedor de gas

Si decide comprar su gas a alguien que no sea su proveedor actual de gas, la ley requiere que el nuevo CTA o la empresa de gas verifiquen que usted está de acuerdo con el cambio de proveedor. Esta verificación puede suceder de varias maneras.

Si usted es un cliente residencial y un CTA se comunica con usted por teléfono, y acepta cambiar al CTA como su nuevo proveedor de gas, el CTA debe conectarlo a una “compañía de verificación de terceros” o lograr que la compañía de verificación de terceros lo llame, para confirmar que acepta cambiar al nuevo CTA.

La compañía de verificación de terceros puede solicitarle cierta información de identificación, como su nombre, su dirección, su proveedor de gas actual y número de cuenta, y si está de acuerdo con el cambio al nuevo CTA que ha seleccionado. Debe tener cuidado de no revelar más información de la necesaria para confirmar el cambio. La compañía de verificación de terceros puede usar la información que usted proporciona solo para confirmar que acepta el cambio de proveedor. Una divulgación no autorizada de la información que proporcionó a la compañía de verificación de terceros es motivo de una demanda civil. También puede solicitar a la compañía de verificación de terceros una copia del registro que confirme que ha aceptado cambiar al nuevo proveedor de su elección. Si da su autorización, el CTA puede usar su información para fines distintos a la prestación del servicio de gas natural.

Si usted es un cliente residencial y llama directamente al CTA al que desea cambiar, su nuevo proveedor de gas no está obligado a utilizar el proceso de verificación de terceros descrito anteriormente. En cambio, su contacto con el nuevo proveedor es suficiente para confirmar que acepta cambiar al CTA al que llamó.

Si usted es un cliente residencial, también puede confirmar su acuerdo con un CTA al: (1) devolver una confirmación por escrito para cambiar de conformidad con un paquete de información enviado por el CTA por correo; (2) firmar un acuerdo por escrito que le explique los términos y condiciones del cambio a un nuevo CTA; o (3) proporcionar consentimiento a través de medios electrónicos, como correo electrónico, una autorización por fax o una inscripción por internet, consintiendo el cambio al nuevo CTA.

Si usted es un cliente comercial pequeño, el CTA debe confirmar su acuerdo para cambiar al nuevo proveedor de una de cuatro maneras. En primer lugar, el nuevo CTA puede utilizar el proceso de verificación de terceros descrito anteriormente. El segundo método es que el nuevo CTA le envíe por correo un paquete de información sobre su acuerdo para cambiar, y que usted devuelva la confirmación por escrito para cambiar. El tercer método es que el nuevo CTA puede hacer que firme un documento que le explique el efecto del cambio a un nuevo CTA. Y el cuarto método es que el nuevo CTA obtenga su consentimiento a través de medios electrónicos, como correo electrónico o una autorización por fax que consienta el cambio al nuevo CTA.

Su precio total de gas

El precio total del suministro de gas **se estima** en **\$1.08900** centavos por termia. Este precio es un precio estimado basado en el uso mensual de 50 termias y puede variar según su acuerdo y uso. Consulte su Carta de bienvenida, la Declaración de divulgación del cliente y los Términos de servicio para obtener información adicional sobre su producto y los precios asociados. Este precio total del suministro de gas consiste en lo siguiente:

Nuestros cargos recurrentes son por suministro de gas natural:

- a. Precio fijo por termia: **\$0.99000**
- b. Costo administrativo mensual: **\$4.95**

También será responsable de los cargos relacionados con los servicios prestados por la empresa de gas para transportar el gas a su hogar o negocio (que pueden incluir, entre otros):

- a. Cargos básicos
- b. Cargos no básicos
- c. Recargo por costo de franquicia
- d. Recargo PPP por gas
- e. Impuesto regulatorio estatal y otros Impuestos y costos evaluados por los gobiernos estatales y locales

Su empresa de gas podrá proporcionar información adicional sobre los cargos recurrentes aplicables.

Además de los cargos y tarifas especificados anteriormente o autorizados por la ley, de vez en cuando, se le pueden aplicar los siguientes cargos no recurrentes de la Compañía:

- \$30.00 por pagos devueltos debido a fondos insuficientes o información inexacta proporcionada por cualquier método de pago, incluidos, entre otros, cheques bancarios o personales, deducción de cuenta de plan automático de pago o tarjeta de crédito/débito.
- Penalidad por mora del 1% de un saldo moroso.
- Costo por cobro de \$3.00 por llamadas de cobro realizadas para satisfacer un saldo vencido
- Un costo de \$6.95/llamada para clientes que realizan un pago a través de un centro de llamadas
- Costo de procesamiento de \$2.95 por transacción con tarjeta de crédito (los pagos recibidos por correo regular y los pagos procesados a través de giro automático NO serán sujetos a un costo de procesamiento de pagos)

También es posible que tenga que pagar a su empresa de servicios públicos por ciertos cargos no recurrentes regulados por la Comisión de Servicios Públicos de California. Debe consultar su factura de servicios públicos o comunicarse con su empresa de servicios públicos para determinar el monto de cada uno de esos cargos.

La siguiente tabla le brinda un estimado de su factura mensual de suministro de gas basado en el precio total del suministro de gas y el uso mensual estimado.

Uso mensual (en termias)	Factura de suministro de gas mensual estimada
10	\$14.85
20	\$24.75
30	\$34.65
40	\$44.55
50	\$54.45
75	\$79.20
100	\$103.95

Descripción de los Términos y condiciones de servicio

Consulte su Declaración de divulgación del cliente y los Términos de servicio para obtener una descripción completa de los términos y condiciones del servicio.

La empresa de gas realizará la medición y facturación de los clientes.

En relación con su compra de gas de la Compañía, puede estar obligado a lo siguiente:

- Costo de terminación anticipada: Si cancela o rescinde este Acuerdo antes del final del Período de vigencia. Si se aplica un costo de terminación anticipada, como se especifica in su Carta de bienvenida, el monto del costo de terminación anticipada será de **\$100.00**.

Aunque usted, el cliente, nos comprará gas, haremos los arreglos para que la empresa de gas le envíe una sola factura por los cargos de la empresa de gas y por nuestros cargos. Si debe cualquier monto vencido en su factura, la empresa de gas es responsable de cobrarle cualquier monto vencido. Si no paga cualquier monto vencido adeudado a la empresa de gas, la empresa de gas luego puede desconectar su servicio. Si no paga cualquier monto vencido que nos debe, podemos transferir su servicio de gas de vuelta a la empresa de gas, quien luego puede desconectar su servicio de gas si no paga el cargo de la empresa de gas. Si se desconecta su servicio de gas, es posible que tenga que pagar un costo de desconexión a la empresa de gas. Para restablecer el servicio de gas, es posible que tenga que pagar un costo de reconexión a la empresa de gas.

Procedimientos de queja

Se aplican diferentes procedimientos de queja dependiendo de con quién tenga una disputa. Si tiene una disputa relacionada con la facturación con respecto a los cargos de la empresa de gas, o una disputa con respecto a la forma en que se distribuye el gas a su residencia, se puede presentar una queja informal a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) para intentar resolver el asunto. Si el asunto no se resuelve, puede presentar una queja formal ante la CPUC si cumple con las condiciones establecidas en el Artículo 4 de las Reglas de Práctica y Procedimiento de la CPUC.

Si tiene una disputa relacionada con la facturación o el servicio con nosotros, el CTA, puede presentar una queja ante la CPUC. La CPUC primero intentará resolver informalmente su queja a través del proceso de queja informal. Si el asunto no se puede resolver satisfactoriamente, puede presentar una queja formal contra nosotros ante la CPUC o presentar una queja contra nosotros en un tribunal civil.

Si presenta o entrega una queja ante la CPUC contra una empresa de gas o un CTA, su servicio de gas no se puede desconectar si deposita la cantidad en disputa con la CPUC en una cuenta de depósito en garantía.

Si tiene alguna pregunta sobre los procedimientos de queja de la CPUC, puede comunicarse con la Subdivisión de Asuntos del Consumidor (CAB, por sus siglas en inglés) o la Oficina del Asesor Público de la CPUC. Se puede comunicar con la CAB al 1-800-649-7570 y con la Oficina del Asesor Público al 1-866-849-8390.

Aviso de su derecho de cancelación

Tiene derecho a cancelar su contrato de servicio de gas que haya celebrado con nosotros. Para un cliente de gas residencial, tiene derecho a cancelar el contrato hasta la medianoche del trigésimo (30º) día después de la fecha en que se haya emitido la primera factura por el servicio de CTA a usted, el cliente.

Para un cliente comercial básico de gas, tiene derecho a cancelar el contrato hasta la medianoche del tercer (3º) día hábil después del día en que usted, el cliente, firme un acuerdo u ofrezca realizar una compra a nosotros, el CTA.

Los clientes básicos de gas comercial también pueden renunciar a su derecho a cancelar bajo el Código de Servicios Públicos §989.1 (a) firmando una renuncia por escrito y por separado de su derecho a cancelar y devolviendo esa renuncia al CTA. Esta renuncia por escrito y por separado debe serle presentada en el momento en que firme el acuerdo u ofrezca realizarnos una compra a nosotros, el CTA.

No se le puede imponer ninguna tarifa o multa por ejercer su derecho de cancelación dentro de los períodos de tiempo aplicables.

Para cancelar el contrato de CTA con nosotros, puede enviarnos un aviso por escrito de su cancelación dentro del período de tiempo especificado anteriormente a 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. También puede ejercer su derecho de cancelación comunicándose con nosotros al 1-877-547-7275 e informándonos que desea cancelar el contrato de CTA con nosotros. No se le puede imponer ninguna tarifa o multa por ejercer su derecho de cancelación dentro de los períodos de tiempo aplicables.

Sus derechos si el CTA le niega el servicio

Si nosotros, el CTA, le ofrecemos el servicio de gas y nos negamos a proporcionarle el servicio, tiene derecho a solicitar que le proporcionemos una razón por escrito de por qué nos negamos a proporcionarle el servicio. Su solicitud por la razón por escrito debe hacerse dentro de los 35 días a partir de la fecha en que nos negamos a proporcionarle el servicio. Luego tenemos 30 días a partir de su solicitud para proporcionarle la razón por escrito de por qué nos negamos a brindarle el servicio.

Si no está de acuerdo con la razón escrita de por qué nos negamos a proporcionarle el servicio, puede presentar una queja informal a la CPUC para ver si la CPUC puede resolver informalmente este problema.

**Residencial y comercial pequeño de California
Declaración de divulgación del cliente y Términos de servicio
REGISTRO DE CTA #CTA0011**

Este es un acuerdo para el servicio de suministro de gas natural entre Spark Energy, LLC (“Spark Energy”, “Spark”, “Compañía” o “Nosotros”) y usted (“Usted”, “usted” o “Cliente”), para la dirección o las direcciones de servicio establecidas en su Carta de bienvenida. Juntos, esta Declaración de divulgación del cliente y los Términos de servicio y su Carta de bienvenida comprenden colectivamente su acuerdo con respecto a su compra del servicio de suministro de gas natural de la Compañía (“Acuerdo”). Usted estará obligado por todas las disposiciones del Acuerdo, las cuales pueden ser modificadas de vez en cuando. La compañía está registrada con la Comisión de Servicios Públicos de California (“PUC” o “Comisión”) para ofrecer y suministrar servicios de gas natural en California.

COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN EN LA SECCIÓN 9, ESTE ACUERDO CONTIENE TÉRMINOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y ARBITRAJE VINCULANTES QUE AFECTAN SUS DERECHOS, INCLUIDA LA RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS Y JUICIOS CON JURADO. POR FAVOR, REVISE ESTOS TÉRMINOS CUIDADOSAMENTE YA QUE LOS ESTÁ RECONOCIENDO Y ACEPTANDO. CONSULTE LA SECCIÓN 9 SI DESEA OPTAR POR NO PARTICIPAR EN ARBITRAJE.

1. DEFINICIONES; DIVULGACIONES REQUERIDAS

- a. Comisión* significa la Comisión de Servicios Públicos de California.
- b. Cargos por materias primas* significa las tarifas por el servicio básico de suministro de gas que se vende por volumen (Ccf o Mcf) o por valor calorífico (termia (THM) o decatermia).
- c. Empresa de servicio público de distribución local* (“LDU”, por sus siglas en inglés) significa una empresa de servicios públicos u operación de distribución de gas natural de la ciudad que proporciona servicios de distribución de gas natural y que puede proporcionar servicios de suministro de gas natural y otros servicios.

2. PLANES Y FIJACIÓN DE PRECIOS.

- a. Planes de tarifa fija.* Si ha seleccionado un plan de tarifa fija, pagará la tarifa fija por volumen o valor calorífico, como se especifica en su Carta de bienvenida, por la duración de su Período de vigencia. También puede pagar un costo administrativo mensual, cuyo monto, si corresponde, se muestra en su Carta de bienvenida.
- b. Planes seguros.* Si ha seleccionado un Plan seguro, pagará el monto en dólares fijo por día o mes, como se especifica en su Carta de bienvenida, por la duración de su Período de vigencia. El Plan seguro está disponible solo para clientes en el territorio de servicio de PG&E en el Régimen tarifario G-1, clientes en el territorio de servicio de SoCalGas en el régimen tarifario GR, Servicio residencial, y clientes en el territorio de servicio de SDGE en los regímenes tarifarios GR o GS (“Programas tarifarios requeridos”). Si se inscribe en el Plan seguro, usted declara y garantiza que es servido de conformidad con los Programas tarifarios requeridos. La Compañía se reserva el derecho de rescindir este Acuerdo si usted se inscribe en el Plan seguro pero no es servido de conformidad con los Programas tarifarios requeridos.

c. Planes variables indexados. Si ha seleccionado un Plan variable indexado, pagará una tarifa variable por la duración de su Período de vigencia. Cada mes, la tarifa variable se determinará como la suma de un índice de precios de gas mayorista publicado más un sumador fijo, y la suma no excederá una tarifa máxima predeterminada, si corresponde. También puede pagar un costo administrativo mensual, si corresponde. El nombre del índice de precios de gas y los montos del sumador fijo, la tarifa variable máxima y los costos administrativos mensuales, según corresponda, se divulgan en su Carta de bienvenida.

d. Planes de tarifa variable. Si ha seleccionado un plan de tarifa variable, el precio del primer mes de servicio de gas natural proporcionado en virtud de este Acuerdo se muestra en la Carta de bienvenida. El precio incluye el precio del suministro de gas natural basado en el área de servicio y los cargos de la Compañía por organizar los servicios de transmisión y otros Factores de fijación de precios. **Tenga en cuenta que después del primer mes de servicio, o si su acuerdo de plazo fijo se convierte a tarifa variable al final del plazo, el precio es variable y puede cambiar cada período de facturación a discreción exclusiva de la Compañía. No hay límite sobre cuánto puede cambiar el precio de un ciclo de facturación a otro. Se le informará de los precios posteriores en el momento de la facturación.** Las Tarifas variables se basan en numerosos factores de fijación de precio, pueden cambiarse a discreción de la Compañía y pueden ser más altas o más bajas cada mes según las condiciones comerciales y del mercado, así como muchos otros factores de fijación de precio (“Factores de fijación de precio”). La lista de Factores de fijación de precio no es exhaustiva y ningún factor único determinará ninguna tarifa cobrada por la Compañía, y no se debe suponer que un solo factor se aplique inmediatamente en el mes incurrido. Los factores de fijación de precio incluyen, entre otros, la evaluación de la Compañía de las condiciones aplicables del mercado y del negocio, la fijación de precios de mercado disponible públicamente, los negocios y objetivos estratégicos, la retención o el desgaste de clientes, la volatilidad e incertidumbre del mercado, los eventos climáticos anticipados, el uso anticipado del cliente, los problemas legales y regulatorios, los costos operativos, los costos relacionados con la deuda incobrable del consumidor, los costos históricos y proyectados de suministro y cobertura, los costos de fijación de precios y equilibrio del ciclo de lectura previa del medidor, los montos proyectados de las facturas de los clientes, los costos y evaluaciones de servicio y procesamiento, los cambios y costos regulatorios y de cumplimiento, y la fijación de precios de los competidores, y las fechas de restablecimiento de precios aplicables, y pueden incluir los siguientes costos adicionales: servicios auxiliares y costos de capacidad, costos de transmisión, costos de crédito, costos de equilibrio, costos de confiabilidad de invierno, costos asociados con el cumplimiento de cualquier oferta renovable aplicable, Cambios en la Ley, y un margen de ganancia determinado a discreción exclusiva de la Compañía que puede variar de un mes a otro.

e. Contenido renovable o neutro en carbono. Si su plan incluye un componente verde, neutro en carbono o de energía renovable, entonces la Compañía comprará y retirará certificados de energía renovable (“RECs”, por sus siglas en inglés), compensaciones de carbono, reducciones de emisiones verificadas u otros instrumentos o atributos para asegurar que se compense un porcentaje especificado de su uso de gas natural, como se revela en su Carta de bienvenida, si corresponde.

f. Cambio en la Ley. Esta disposición aplica a todos los planes de tarifas, ya sean fijos, seguros, indexados o variables, según lo permita la ley aplicable. Este Acuerdo está sujeto a cualquier cambio en la ley federal, estatal, local o del proveedor de transmisión, lo cual incluye cambios en la legislación, acciones regulatorias, órdenes, reglas, tarifarios, regulaciones, políticas, orientación, cláusulas adicionales, costos, estructuras de precios, estructuras de mercado, cargos

por capacidad y cambios en los perfiles de carga del cliente (cada uno, un “Cambio en la Ley”). Si hay un Cambio en la Ley que resulta en un mayor costo para la Compañía, o la Compañía se ve impedida, prohibida o frustrada de llevar a cabo su intención bajo este Acuerdo, si lo permite la ley aplicable, la Compañía puede rescindir este Acuerdo con notificación a usted, o ajustar su tarifa en función de dicho Cambio en la Ley. La entrega de energía seguirá siendo proporcionada por su LDU.

g. Impuestos. Usted es responsable de y pagará todos los impuestos aplicables al servicio de gas natural proporcionado por la Compañía para su cuenta. Si es una entidad exenta de impuestos, debe proporcionar a la Compañía los certificados y la otra documentación necesarios para calificar para dicho estatus. El Cliente también será responsable de todas las demás evaluaciones y otros cargos impuestos por cualquier autoridad gubernamental, incluida, entre otras, la Comisión.

h. Falta de pago. Si el Cliente incumple el pronto pago de los montos adeudados en virtud de este Acuerdo, la Compañía puede evaluarle todos y cada uno de los costos o cargos, incluidos los honorarios razonables de los abogados y los costos judiciales, incurridos en relación con el cobro de saldos morosos. La Compañía puede utilizar los servicios de agencias de cobro de deudas, agencias de informes de consumidores y otros recursos, según lo permita la ley, para cobrar cualquier saldo impago en la cuenta del Cliente.

i. Otros cargos y costos. Además de los cargos o costos especificados en otra parte de este Acuerdo o de otra forma autorizados por la ley, de vez en cuando la Compañía puede agregar, modificar o cambiar sus aranceles. A continuación se proporcionan costos adicionales que pueden aplicarse a usted.

- \$30.00 por pagos devueltos debido a fondos insuficientes o información inexacta proporcionada por cualquier método de pago, incluidos, entre otros, cheques bancarios o personales, deducción de cuenta de plan automático de pago o tarjeta de crédito/débito.
- Penalidad por mora del 1% de un saldo moroso.
- Costo por cobro de \$3.00 por llamadas de cobro realizadas para satisfacer un saldo vencido
- Un costo de \$6.95/llamada para clientes que realizan un pago a través de un centro de llamadas
- Costo de procesamiento de \$2.95 por transacción con tarjeta de crédito (los pagos recibidos por correo regular y los pagos procesados a través de giro automático NO serán sujetos a un costo de procesamiento de pagos)

3. FACTURACIÓN. Usted recibirá una sola factura de su LDU, y la factura incluirá tanto los cargos de entrega de su LDU, los cargos de suministro de gas natural de la Compañía y cualquier otro cargo incurrido de acuerdo con este Acuerdo y el tarifario de la LDU; o recibirá facturas separadas de la Compañía (para cargos de suministro de gas natural) y su LDU (para cargos de la LDU). Las facturas seguirán basándose en lecturas reales o estimadas de los medidores. La Compañía utilizará la misma información de lectura de medidores de la LDU para derivar sus cargos por suministro de gas natural.

Si la Compañía le manda una factura separada por servicio de suministro de gas natural, debe inscribirse en una opción de pago electrónico para el servicio de la Compañía mediante la cual la Compañía programará el pago automático desde su cuenta de servicios financieros designada. El pago se deducirá automáticamente de su cuenta en o después de la fecha de

vencimiento de la factura. Su acuerdo de pago automático debe permanecer continuamente vigente. Si interrumpe su acuerdo de pago automático en cualquier momento, incluso cuando no se debe ningún pago, estará sujeto a la terminación de su acuerdo y a la evaluación de costos por terminación anticipada, si corresponden.

Todas las facturas de la Compañía vencen en el momento de entrega. Los pagos están vencidos si no se reciben al finalizar el horario laboral del 19º día después de la fecha en que se emitió la factura (“Fecha de vencimiento”). Si no paga el monto total de cualquier factura antes de su Fecha de vencimiento, se le cobrará una multa por pago atrasado equivalente al 1.0% del saldo adeudado no impugnado. Si tiene varias ubicaciones de servicio, usted es responsable de los términos y la responsabilidad agregada de todos los cargos en virtud de dichos Acuerdos.

A menos que se disponga lo contrario en este documento, sus términos de pago se regirán por los términos del tarifario de la LDU. La Compañía no paga ni arregla el pago de cualesquiera deudas pendientes que debe a la LDU o su proveedor anterior.

4. PERÍODO DE VIGENCIA. La Compañía comenzará a suministrar sus servicios cuando la LDU cambie su cuenta a la Compañía. Su Acuerdo continuará durante el Período de vigencia especificado en la Carta de bienvenida o en el presente documento, y, si corresponde, para el Período de vigencia de renovación. Su Período de vigencia se basa en los ciclos de facturación tal como se determinan por su LDU y es posible que cada ciclo de facturación no represente un mes calendario completo. Si su LDU factura bimestralmente, la Compañía lo tratará como dos ciclos de facturación. Su servicio de materias primas de gas natural comenzará dentro de aproximadamente 15-60 días de su inscripción con la Compañía. Puede haber un retraso antes de que la LDU haga el cambio de servicio, y usted entiende que la Compañía no es responsable de dichos retrasos. Es posible que reciba una notificación por escrito de su LDU confirmando su cambio a la Compañía. El Cliente reconoce que la Compañía no puede garantizar un cambio de cuenta del Cliente antes de una fecha específica y por el presente mantiene indemne a la Compañía de cualquier responsabilidad por, o que surja de, retrasos en este proceso. El plazo inicial de un acuerdo de término fijo vencerá en la fecha de lectura del medidor en el último mes del plazo inicial.

5. RESCISIÓN; TERMINACIÓN; CANCELACIÓN

a. Derecho de cancelación. Para un cliente residencial, puede cancelar este Acuerdo sin costos por terminación anticipada comunicándose con la Compañía por escrito, por teléfono o por correo electrónico, antes de la medianoche del trigésimo (30º) día después de la fecha en que se emite la primera factura bajo este acuerdo (“Período de cancelación”). Para un cliente comercial, puede cancelar este Acuerdo sin costos por terminación anticipada hasta la medianoche del tercer (3º) día hábil después del día en que verifique su autorización para celebrar este Acuerdo.

b. Terminación de planes de tarifa fija y planes seguros. **Puede rescindir un Plan de tarifa fija o un Plan seguro en cualquier momento con la disposición de que, si rescinde después del Período de cancelación, puede aplicarle un costo por terminación anticipada (“ETF”, por sus siglas en inglés) por el Servicio que rescinde a menos que dicha terminación se deba a que se muda de un lugar a otro, como se renuncia en este documento o en un aviso de la**

Compañía, o según se disponga de otra manera por la ley aplicable. El ETF aplicable se enumera en su Carta de bienvenida y se aplicará a cada servicio que rescinda.

c. Terminación de planes de tarifa variable y planes variables indexados. Puede cancelar un Plan de tarifa variable o un Plan variable indexado en cualquier momento y no se aplicará ningún ETF a menos que se detalle lo contrario en su Carta de bienvenida.

d. Aviso de terminación; Efecto de la terminación. Para terminar o rescindir este Acuerdo, debe notificar a la Compañía verbalmente o por escrito. Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una declaración de que está rescindiendo o terminando el Acuerdo. La terminación se procesará de inmediato, pero es efectiva una vez que su LDU procese su terminación y usted está obligado a pagar por los servicios prestados en virtud de este Acuerdo hasta que sea devuelto a su LDU o a un proveedor alternativo. Este Acuerdo puede ser cancelado a la entera discreción de la Compañía si usted incumple cualquiera de los términos y condiciones de este Acuerdo o si alguna de las informaciones que ha proporcionado a la Compañía es o se convierte en falsa, o al darle aviso como lo exige la ley. Si este Acuerdo se cancela, vence o de otro modo se rescinde, recibirá un servicio ininterrumpido de la LDU hasta que designe otro proveedor de servicio de suministro de gas natural o el servicio es dado de baja por la LDU. Solo la LDU puede dar de baja su servicio de gas natural. Será responsable de los montos adeudados, hasta la fecha de cambio, por todos los cargos pendientes incurridos por los servicios antes de la cancelación o terminación de este Acuerdo. Si incumple el pronto pago de los montos adeudados en virtud de este Acuerdo, será responsable de todos y cada uno de los costos o cargos, incluidos los honorarios razonables de los abogados y los costos judiciales, incurridos en relación con el cobro de saldos morosos. La Compañía puede utilizar los servicios de agencias de cobro de deudas, agencias de informes de consumidores y otros recursos, según lo permita la ley, para cobrar cualquier saldo impago en su cuenta. Se le evaluará un costo de \$30.00 por pagos devueltos por fondos insuficientes o transacción con tarjeta de crédito no procesada debido a falta de fondos o disponibilidad de crédito por cualquier método de pago, incluyendo, pero no limitado a, cheque bancario o personal, deducción de la cuenta del plan de pago automático o tarjeta de crédito/débito.

6. AVISOS DE RENOVACIÓN; CAMBIOS MATERIALES EN LOS TÉRMINOS. Si tiene un contrato de duración fija que se acerca a la fecha de vencimiento, o toda vez que proponemos cambiar los términos materiales de servicio, recibirá notificación por escrito entre 30 a 60 días antes de la fecha de vencimiento o la fecha de vigencia de los cambios propuestos. Estas notificaciones explicarán sus opciones en el futuro.

Al recibir una notificación por escrito de un cambio material, puede rescindir este Acuerdo sin penalización antes de la fecha en que dicho cambio entre en vigencia. Si no responde a los avisos de vencimiento, su servicio continuará con la Compañía de conformidad con la información contenida en el aviso de vencimiento.

En la medida en que tenga un contrato de Plan de tarifa fija o Plan seguro con la Compañía, y el cumplimiento de su Acuerdo actual deje de ser económico para la Compañía debido a eventos que están más allá del control razonable de la Compañía y/o la Compañía está sujeta a costos adicionales o mayores que son impuestos por ley, regla, regulación o tarifario, o regla u orden de la Comisión ("Cambio en la Ley"), la Compañía puede proponer cambio(s) a nuestro Acuerdo con usted, incluidos, entre otros, pasar por dichos costos adicionales y, por lo tanto, aumentar su precio. Si la Compañía propone cambiar nuestro Acuerdo de conformidad con lo anterior, la

Compañía le enviará una notificación dentro de los 30 a 60 días anteriores a los cambios en su Acuerdo. Si considera que el cambio propuesto es inaceptable, puede optar por rescindir su Acuerdo y seleccionar otro proveedor o regresar al servicio de la LDU antes de que el(los) cambio(s) propuesto(s) entre(n) en vigencia, sin cargo ni penalización para usted. Si no responde a las notificaciones, su servicio con la Compañía continuará bajo los nuevos términos o cambios de precios divulgados en la notificación.

7. AUTORIZACIONES: INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y REVISIÓN DE CRÉDITO. Autoriza a la Compañía a obtener información de la LDU, incluyendo, pero no limitado a, nombre de cuenta, número de cuenta, dirección de facturación, dirección de servicio, número de teléfono, tipo de servicio de oferta estándar, uso histórico y futuro de gas natural, clasificación de tarifa, lecturas del medidor, características del servicio de gas natural e información de facturación y pago. Usted (y su signatario, si el signatario se señala como su cónyuge/pareja de unión civil) acepta que la Compañía obtenga un informe de crédito e investigue su (y, si corresponde, el del signatario) calificación crediticia, historial crediticio y el estado e historial de pago de facturas de la LDU. No estamos obligados a aceptar, o seguir cumpliendo, este Acuerdo si no cumple con nuestros requisitos de crédito. Además, autoriza a la Compañía a divulgar esa información a terceros que necesiten usar o tener conocimiento de dicha información en relación con su servicio de gas natural en virtud del Acuerdo, así como a las filiales y socios comerciales de la Compañía para propósitos de marketing. Su número de seguro social, número(s) de cuenta o cualquier otra información de cliente no se divulgará sin su consentimiento expreso por escrito, excepto para los fines de operación, mantenimiento, cesión y transferencia de su cuenta, incluidos todos los productos y servicios proporcionados de conformidad con su Acuerdo.

8. DISPUTAS O QUEJAS. Tiene derecho a presentar una queja formal o informal a la Comisión, según la información brindada en la sección de Información de contacto, o a cualquier organismo regulador con autoridad para revisar su queja, y nada en la Sección 9, Arbitraje vinculante, tiene la intención de prohibir ese derecho a cualquier individuo a reclamar o disputar sus problemas. Además, siempre puede ponerse en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta sobre su factura o nuestro servicio. Nuestros representantes de servicio al cliente lo ayudarán con la resolución de su problema o, si no pueden hacerlo de inmediato, investigarán el asunto y le informarán de sus hallazgos. Si tiene una disputa de facturación u otra disputa que no puede resolver con la Compañía, puede comunicarse con la Comisión.

9. ARBITRAJE VINCULANTE

POR FAVOR LEA ESTA SECCIÓN CUIDADOSAMENTE. AFECTA A SUS DERECHOS. La presente Sección 9 no se aplica a las disputas individuales resueltos por la Comisión. Esperamos que nunca tengamos una disputa, pero si sucede, usted y la Compañía acuerdan intentar resolverlo informalmente durante sesenta (60) días. Si no podemos, usted y la Compañía acuerdan **un arbitraje individual vinculante ante la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA”) bajo la Ley Federal de Arbitraje (“FAA”), y a no presentar demandas en la corte frente a un juez o jurado.** En su lugar, un árbitro neutral decidirá y la decisión del árbitro será definitiva, excepto por un derecho limitado de revisión bajo la FAA. Las demandas colectivas, los arbitrajes colectivos, las acciones de procuradores generales privados y cualquier otro procedimiento en el que alguien actúe en calidad de representante no están permitidos. Tampoco lo es combinar procedimientos individuales sin el consentimiento de todas las partes. Este Arbitraje es obligatorio y no permisivo.

a. *Disputas cubiertas: todo.* Salvo que se indique lo contrario en este documento, el término “disputa” es tan amplio como puede ser. Incluye cualquier reclamo o controversia entre usted y nosotros con respecto a los servicios, productos, sitio web, medios, el software relacionado con los servicios, el precio de los servicios o productos, su cuenta, publicidad, marketing, comunicaciones, acciones de fijación de precios, aranceles, autorizaciones, su transacción de compra, facturación, estos términos y este Acuerdo, bajo cualquier teoría legal, incluido el contrato, garantía, agravio, estatuto o regulación que surja entre usted, un usuario y la Compañía, incluidas sus respectivas matrices, subsidiarias, afiliadas, funcionarios, directores, empleados, agentes, predecesores y sucesores, los cuales se resolverán mediante arbitraje vinculante de forma individual de acuerdo con esta disposición de arbitraje. Este acuerdo de arbitraje está destinado a ser interpretado en sentido amplio. Por ejemplo, incluye, entre otros: reclamos que surjan de o estén relacionados con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea basado en contrato, agravio, estatuto, fraude, tergiversación o cualquier otra teoría legal; reclamos que surgieron antes de este Acuerdo o cualquiera anterior; y reclamos que puedan surgir después de la terminación de este Acuerdo.

Todas las disputas y reclamos deben presentarse dentro de un (1) año que surja el reclamo o dicho reclamo quedará prohibido, abandonado y nulo. Usted entiende y acepta que arbitraré con la Compañía a título individual, no como representante o miembro de una clase. Su reclamo no puede unirse con el reclamo de ninguna otra persona, y no habrá autoridad para que cualquier disputa sea arbitrada sobre una base de demanda colectiva. El árbitro, y no cualquier tribunal o agencia federal, estatal o local, tendrá autoridad exclusiva para resolver cualquier disputa relacionada con la interpretación, aplicabilidad, ejecutabilidad o formación de este Acuerdo, incluyendo, entre otros, cualquier reclamo de que la totalidad o cualquier parte de este Acuerdo de arbitraje es nula o anulable. Cualquier parte que se niegue a cumplir con una orden de los árbitros será responsable de los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados, incurridos por la otra parte en la ejecución del laudo.

No obstante lo anterior, usted o la Compañía pueden presentar reclamos en un tribunal de reclamos menores en su jurisdicción, si ese tribunal tiene jurisdicción sobre las partes y la acción y el reclamo cumple con las prohibiciones de procedimientos colectivos, representativos y de procurador general privado y la reparación no individualizada discutidas en este documento. También puede informar sobre asuntos a las agencias ejecutivas o administrativas federales, estatales y locales.

Resolver su disputa con la Compañía a través del arbitraje significa que tendrá una audiencia justa ante un árbitro neutral en lugar de en un tribunal ante un juez o jurado. **USTED ACEPTA QUE AL USAR NUESTROS SERVICIOS, USAR NUESTROS PRODUCTOS, USAR NUESTRO SITIO WEB, INSCRIBIRSE Y/O CELEBRAR ESTE ACUERDO, USTED Y LA COMPAÑÍA RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y AL DERECHO A PARTICIPAR EN UNA ACCIÓN COLECTIVA, REPRESENTATIVA O DE PROCURADOR GENERAL PRIVADO.**

b. *Exclusión voluntaria del arbitraje.* **DENTRO DE LOS 30 DÍAS (A MENOS QUE LA LEY EXIJA UN PERÍODO MÁS LARGO) DE REGISTRARSE POR PRIMERA VEZ PARA LOS SERVICIOS O RECIBIR ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE SI YA RECIBE SERVICIOS, SI NO DESEA ESTAR OBLIGADO POR ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, DEBE NOTIFICAR A LA COMPAÑÍA POR ESCRITO ENVIÁNDONOS**

UN CORREO ELECTRÓNICO A NOARBITRATION@SPARKENERGY.COM O POR CORREO CERTIFICADO A LA COMPAÑÍA A LA DIRECCIÓN EN LA PÁGINA 1 DE ESTE ACUERDO, CON ATENCIÓN A: ARBITRAJE. SU NOTIFICACIÓN POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA DEBE INCLUIR SU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CUENTA DE LA COMPAÑÍA, ASÍ COMO UNA DECLARACIÓN CLARA DE QUE NO DESEA RESOLVER DISPUTAS CON LA COMPAÑÍA A TRAVÉS DEL ARBITRAJE. SU DECISIÓN DE OPTAR POR NO PARTICIPAR EN ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO TENDRÁ NINGÚN EFECTO ADVERSO SOBRE SU RELACIÓN CON LA COMPAÑÍA O EN SU USO DE LOS SERVICIOS. OPTAR POR NO PARTICIPAR EN ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO TIENE NINGÚN EFECTO EN NINGÚN OTRO O FUTURO ACUERDO DE ARBITRAJE QUE PUEDA TENER CON LA COMPAÑÍA.

c. Proceso previo al arbitraje.

i. Aviso de disputa. Antes de comenzar una acción en arbitraje, primero debe notificarnos de su disputa y darnos la oportunidad de resolverla sin necesidad de arbitraje. Debe escribirnos una carta explicando brevemente la disputa e indicando la reparación que exige. Proporcione tanta información como sea posible, incluidas, cuando corresponda, fechas y cantidades específicas de dinero. También incluya el nombre del titular de la cuenta, el número de cuenta, la dirección de servicio y un número de teléfono donde se lo pueda contactar durante el horario laboral. Una vez que nos haya escrito la carta, envíenosla por correo certificado a la dirección de la Compañía en la página 1 de este Acuerdo.

ii. Período de espera de 60 días. Si la Compañía no ha podido resolver su disputa a su satisfacción dentro de los sesenta (60) días posteriores a la recepción de su Aviso de disputa, puede iniciar procedimientos de arbitraje.

d. Inicio de un arbitraje. Para dar inicio a un arbitraje, debe presentar una Demanda de arbitraje por escrito a: American Arbitration Association, Case Filing Services, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043, con una copia a la compañía. Puede encontrar una Demanda de arbitraje en el sitio web de la AAA en <https://www.adr.org/ConsumerForms>.

e. Proceso de arbitraje. El arbitraje será administrado por la AAA bajo las Reglas de arbitraje del consumidor de la AAA, tal como se modifican por esta disposición de arbitraje. Puede obtener copias de esas reglas de la AAA en www.adr.org. Si la AAA no hará cumplir esta disposición de arbitraje tal como está escrita, no puede servir como la organización de arbitraje para resolver su disputa. Si surge esta situación, o si la AAA por cualquier razón no puede servir como organización de arbitraje, las partes acordarán una organización de arbitraje sustituta o arbitraje ad hoc, que hará cumplir esta disposición de arbitraje en cuanto a la disputa. Si las partes no pueden ponerse de acuerdo, las partes solicitarán mutuamente a un tribunal de jurisdicción apropiada que designe una organización de arbitraje o un árbitro ad hoc que administrará el arbitraje bajo esta disposición de arbitraje tal como está escrita. Si existe un conflicto entre esta disposición de arbitraje y las reglas de la AAA, regirá esta disposición de arbitraje. Un solo árbitro resolverá la disputa entre usted y la Compañía. La participación en el arbitraje puede resultar en un descubrimiento limitado. El árbitro honrará los reclamos de privilegio reconocidos por la ley y tomará medidas razonables para proteger la información confidencial o de propiedad, incluida la información de identificación personal del Usuario.

El arbitro decidirá sobre todas las cuestiones, con excepción de las cuestiones relacionadas con la arbitrabilidad, el alcance o la ejecutabilidad de esta disposición de arbitraje, o la

interpretación de sus prohibiciones de procedimientos colectivos, representativos y de procurador general privado y la reparación no individualizada, las cuales serán para que un tribunal de jurisdicción competente decida. El Árbitro está limitado y obligado por los términos de esta disposición de arbitraje. Aunque el árbitro estará obligado por fallos en arbitrajes anteriores que involucren al mismo cliente en la medida requerida por la ley aplicable, el árbitro no estará obligado por fallos en otros arbitrajes que involucren a diferentes clientes. A menos que las partes acuerden lo contrario, cualquier audiencia de arbitraje se llevará a cabo en el condado (o parroquia) de su dirección de servicio. Si el monto en disputa es de \$10,000 o menos, la Compañía está de acuerdo de que puede elegir si el arbitraje se lleva a cabo únicamente sobre la base de documentos presentados al árbitro, mediante una audiencia telefónica o mediante una audiencia presencial según lo establecido por las reglas de la AAA. Si el monto en disputa excede los \$10,000, el derecho a una audiencia será determinado por las Reglas de la AAA.

f. Laudo del arbitro. El laudo de un árbitro consistirá en una declaración por escrito de la disposición de cada Disputa y una declaración por escrito concisa de los hallazgos y conclusiones esenciales en los que se basa el laudo. La decisión y el laudo del árbitro son definitivos y vinculantes, sujetos solo a la revisión judicial limitada permitida por la FAA, y un fallo sobre el laudo puede ser presentado en cualquier tribunal de jurisdicción competente.

g. Honorarios de arbitraje. Salvo que se disponga lo contrario en esta disposición de arbitraje, la Compañía pagará todos los honorarios de presentación de arbitraje, administrativos y de árbitro por cualquier arbitraje que la Compañía inicie o que usted inicie en busca de daños de \$75,000 o menos. Si inicia un arbitraje en busca de más de \$75,000 en daños, los honorarios de presentación de arbitraje, administrativos y de árbitro se asignarán de acuerdo con las reglas de la AAA. Si no puede pagar su parte de estos aranceles, puede solicitar una exención de aranceles de la AAA. Además, la Compañía considerará reembolsar su parte de estos aranceles si indica que no puede pagarlas y, si corresponde, pagará directamente cada uno de dichos aranceles a su solicitud por escrito antes del inicio del arbitraje. Usted es responsable de todos los costos y gastos adicionales en los que incurra durante el arbitraje, incluidos, entre otros, los honorarios y gastos de abogados o testigos expertos, a menos que el árbitro determine que la ley aplicable requiere que la Compañía pague esos costos y gastos. No obstante lo anterior, si el árbitro concluye que su reclamo es frívolo o ha sido presentado con un propósito inapropiado (según se mida por los estándares de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 (b)), entonces las reglas de la AAA regirán la asignación de aranceles de arbitraje y usted acepta reembolsar a la Compañía por cualquier monto que la Compañía pueda haber pagado en su nombre.

h. Legislación vigente. Debido a que los Servicios que se le proporcionan involucran el comercio interestatal, la Ley Federal de Arbitraje (“FAA”), no la ley de arbitraje estatal, regirá la arbitrabilidad de todas las disputas bajo esta disposición de arbitraje. Cualquier estatuto estatal relacionado con el arbitraje no será aplicable. Sin embargo, la clara intención de la Compañía al celebrar este Acuerdo con el Usuario es de estar sujeta al derecho sustantivo de California. La Compañía y el Usuario acuerdan que el árbitro o árbitros: (i) están obligados a decidir las cuestiones legales de los términos y condiciones de este Acuerdo de conformidad con el derecho sustantivo de California; y (ii) no están autorizados ni pueden hacer un laudo en equidad.

i. Renuncia a acciones colectivas y representativas. **USTED ACEPTA ARBITRAR SU DISPUTA Y HACERLO DE FORMA INDIVIDUAL; NO SE PERMITEN ARBITRAJES NI ACCIONES COLECTIVAS, REPRESENTATIVAS Y DE PROCURADORES GENERALES PRIVADOS.** Usted y la Compañía acuerdan que cada parte

puede presentar reclamos contra la otra únicamente a título individual suyo o de la compañía, y no puede participar como miembro de un colectivo ni servir como demandante en ningún supuesto procedimiento colectivo, representativo o de procurador general privado. Esta disposición de arbitraje no permite y prohíbe explícitamente el arbitraje de disputas consolidadas, colectivas o representativas de cualquier forma. Además, aunque el árbitro puede laudar cualquier reparación que un tribunal podría otorgar que sea individualizada para el demandante y que no afectaría a otros titulares de cuentas de la Compañía, ni Usted ni la Compañía pueden buscar, ni el árbitro puede laudar, una reparación no individualizada que afectaría a otros titulares de cuentas. Además, el árbitro no puede consolidar o unirse a las reclamaciones de más de una persona a menos que todas las partes lo acuerden afirmativamente por escrito. Si alguna de las prohibiciones del párrafo anterior se considera inejecutable en cuanto a una reclamación en particular, entonces esa reclamación (y solo esa reclamación) debe separarse del arbitraje y presentarse ante un tribunal. En esa instancia, o en cualquier instancia en la que un reclamo entre Usted y la Compañía proceda a los tribunales en lugar de a través del arbitraje, Usted y la Compañía renuncian al derecho a cualquier juicio por jurado a través de este Acuerdo.

j. Divisibilidad y supervivencia. Si se determina que cualquier otra parte de esta disposición de arbitraje de la Sección 9 es inejecutable, entonces el resto de esta disposición de arbitraje tendrá plena vigencia y efecto. Los términos de la disposición de arbitraje sobrevivirán a la terminación, enmienda o expiración de este Acuerdo.

k. Cambios futuros al Acuerdo de resolución de disputas. Si la Compañía realiza algún cambio en esta disposición de Arbitraje vinculante de la Sección (que no sea un cambio en la Dirección de notificación de la Compañía), puede rechazar dicho cambio notificando a la Compañía por correo electrónico a noarbitration@sparkenergy.com dentro de los 30 días del cambio. No es necesario presentar un rechazo de dichos cambios a esta disposición de Arbitraje vinculante si ya había optado adecuadamente por no participar en el arbitraje de conformidad con los requisitos de esta Sección 9. Al rechazar un nuevo cambio, usted acepta que arbitraremos cualquier disputa de acuerdo con el texto de este Arbitraje vinculante, de acuerdo con cualquier cambio que no haya rechazado.

10. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA COMPAÑÍA. Al utilizar los servicios y productos de la Compañía, usted acepta nuestra política de comunicación contenida en esta Sección 10. Al proporcionarnos su dirección de correo electrónico y número de teléfono, que incluye su número de teléfono móvil o celular, usted acepta recibir todos los avisos requeridos y las comunicaciones de la Compañía, incluidos alertas de servicio, problemas de facturación y cobro o inquietudes sobre la recuperación de cuenta, así como marketing y solicitudes, de manera electrónica, a esa dirección de correo electrónico, o a través de llamadas en vivo, mensajes de texto, y/o llamadas automáticas a sus números de teléfono proporcionados. Podemos comunicarnos con usted durante el plazo de este Acuerdo y después del plazo, pero en cualquier momento puede hacernos saber sus preferencias de comunicación u optar por no recibir comunicaciones de parte nuestra. Es su responsabilidad actualizar o cambiar su información de contacto, y si no lo hace, usted asume responsabilidad total por los errores en la comunicación. Los avisos por correo electrónico se proporcionarán en HTML (o, si su sistema no admite HTML, en texto sin formato) en el texto del correo electrónico o a través de un enlace a la página correspondiente en nuestro sitio web, accesible a través de cualquier navegador de internet estándar y disponible comercialmente.

No obstante cualquier elección actual o anterior para optar por recibir o no recibir llamadas de telemarketing o mensajes SMS (incluidos mensajes de texto) de nosotros, nuestros agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que llame de parte nuestra, usted consiente expresamente ser contactado por nosotros, nuestros agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que llame de parte nuestra para cualquier y todos los fines que surjan de o estén relacionados con sus servicios y/o cuenta de la Compañía, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que proporcione o en la que pueda ser contactado. Usted acepta que podemos comunicarnos con usted de cualquier manera, incluidos los mensajes SMS (incluidos los mensajes de texto), las llamadas que utilizan mensajes pregrabados o voz artificial, y las llamadas y mensajes entregados mediante un sistema de marcación telefónica automática o un sistema de mensajes de texto automáticos. Los mensajes automatizados pueden reproducirse cuando se contesta el teléfono, ya sea por usted o por otra persona. En el caso de que un agente o representante llame, él o ella también puede dejar un mensaje en su contestador automático, correo de voz o enviar uno por mensaje de texto. Usted consiente recibir mensajes SMS (incluidos mensajes de texto), llamadas y mensajes (incluidos la voz pregrabada y artificial y el marcado automático) de nosotros, nuestros agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que llame de parte nuestra al número o números específicos que nos haya proporcionado, o números que podamos asociar razonablemente con su cuenta (a través de rastreo y localización, captura de identificación de llamadas u otros medios), con información o preguntas sobre sus Servicios y/o cuenta de la Compañía.

Usted certifica, garantiza y declara que los números de teléfono que nos ha proporcionado son sus números de contacto y que nos actualizará de inmediato cuando estos números cambien. Usted declara que tiene permitido recibir llamadas en cada uno de los números de teléfono que nos ha proporcionado.

Usted acepta notificarnos si alguno de dichos números de teléfono: (i) cambia; ii) ya no está activo; o (iii) es portado de teléfono fijo a un número de teléfono móvil. Puede administrar sus preferencias de contacto al actualizarnos en cualquier momento. Su proveedor de telefonía celular o móvil le cobrará de acuerdo con el tipo de plan que tenga. Es posible que escuchemos y/o grabemos llamadas telefónicas entre usted y nuestros representantes sin aviso, según lo permita la ley aplicable. Por ejemplo, escuchamos y grabamos llamadas con fines de monitoreo de calidad.

Este Acuerdo proporciona autorización para que la Compañía se comuniqué con usted sobre nuestros otros productos y servicios o comparta información sobre su cuenta con cualquier socio designado o con cualquier proveedor externo que la Compañía utilice para brindarle servicios y premios. Usted autoriza a la Compañía a compartir su información de cliente con los agentes de la Compañía, en la medida permitida por la ley.

11. GARANTÍAS. LA COMPAÑÍA NO HACE DECLARACIONES O GARANTÍAS, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL Y RENUNCIA A TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Se considerará que el Cliente está en control exclusivo (y responsable de cualquier daño o lesión causado por ello) del gas natural después de la recepción en el punto o los puntos de entrega. **LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS (INCLUIDO EL LUCRO CESANTE U OTROS DAÑOS POR INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO), YA SEA POR ESTATUTO, POR CONTRATO O EXTRACONTRACTUALMENTE, INCLUSO SI ES EL RESULTADO DE NEGLIGENCIA (YA SEA DE FORMA EXCLUSIVA, SOLIDARIA, CONCURRENTES, ACTIVA O PASIVA). TODAS LAS DEMÁS RESPONSABILIDADES SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS REALES DIRECTOS, Y DICHOS DAÑOS REALES DIRECTOS SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO. POR EL PRESENTE, EL CLIENTE RENUNCIA A TODOS LOS DEMÁS RECURSOS LEGALES O DE EQUIDAD. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE ACUERDO. LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR TODOS LOS DAÑOS EN VIRTUD DEL PRESENTE ES DE CIENTO CINCUENTA DÓLARES (US\$150.00).** En la medida en que se liquiden los daños que deban pagarse en virtud del presente documento, las partes reconocen que los daños no tienen la intención de ser ni se interpretarán como una sanción, dichos daños son difíciles o imposibles de determinar, que de lo contrario obtener un recurso adecuado es inconveniente o imposible, y que los daños liquidados constituyen una aproximación razonable del daño o pérdida.

13. FUERZA MAYOR. Si la Compañía se vuelve incapaz de cumplir sus obligaciones, total o parcialmente, debido a un evento de Fuerza mayor, su desempeño bajo este Acuerdo se excusará durante la duración de dicho evento. La Compañía tomará todas las medidas razonables para remediar el efecto del evento de Fuerza mayor. “Fuerza mayor” significa cualquier acto o evento que esté fuera del control razonable de la Compañía que afecte, interrumpa o imposibilite su desempeño. Además, también se considerarán eventos de Fuerza mayor los actos de otras partes, incluidas las entidades de programación calificadas y las LDU, y los respectivos empleados y agentes de dichas partes.

14. DISPOSICIONES VARIAS.

a. Protecciones del cliente para clientes residenciales. En caso de falta de pago de cualesquiera cargos adeudados a la Compañía, usted puede estar sujeto a la terminación del servicio de suministro de gas natural y la suspensión del servicio de distribución bajo los procedimientos aprobados por la Comisión. Puede obtener información adicional poniéndose en contacto con la Compañía.

b. Legislación vigente. Este Acuerdo se regirá, interpretará, considerará y aplicará de acuerdo con las leyes del Estado de California, sin tener en cuenta los principios de conflictos de leyes.

c. Acuerdo completo. Este Acuerdo, incluido un acuerdo de arbitraje y renuncia a demandas colectivas, junto con los materiales de inscripción, la carta de bienvenida, los documentos de divulgación, los avisos de renovación y todos y cada uno de los demás documentos relacionados, ya sean orales o por escrito, constituyen el acuerdo completo entre usted y la Compañía en relación con el tema del presente y reemplaza cualquier otro acuerdo, por escrito u oral, entre usted y la Compañía o cualquiera de sus agentes con respecto al tema del Acuerdo.

d. Cesión. El Cliente no puede ceder este Acuerdo o sus obligaciones bajo este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de la Compañía. La Compañía puede ceder este Acuerdo sin su consentimiento en cualquier momento, por cualquier motivo. En caso de cederse,

los términos y condiciones de su contrato permanecen sin cambios bajo una cesión, y recibirá una notificación previa.

e. Contrato a plazo y UCC. Usted y la Compañía reconocen y acuerdan que las transacciones contempladas en este Acuerdo constituyen “contratos a plazo” en el sentido del Código de Bancarrota de los Estados Unidos, y además reconocen y acuerdan que la Compañía es un “comerciante de contratos a plazo”. Salvo que se disponga lo contrario en esta Enmienda y en los Términos de servicio, las disposiciones del Código Comercial Uniforme (“UCC”, por sus siglas en inglés) de California regirán este Acuerdo y la energía se considerará un “bien” para los fines del UCC.

f. Falta de renuncia. Cualquier incumplimiento por parte de la Compañía de hacer cumplir cualquier término o condición del servicio de suministro de gas natural del Cliente o de otra forma de ejercer cualquier derecho que la Compañía pueda tener en virtud de este Acuerdo no se considerará una renuncia a ningún derecho a hacer cumplir posteriormente cualquiera o todos los términos o condiciones del servicio del Cliente o a ejercer derechos bajo este Acuerdo.

g. Divisibilidad. Si alguna disposición de este Acuerdo por cualquier motivo sea declarada inválida o inejecutable por orden final y aplicable de un tribunal o cualquier organismo regulador que tenga jurisdicción, tales decisiones no afectarán la validez de las porciones restantes, y las porciones restantes permanecerán en vigor como si este Acuerdo hubiera sido acordado sin la porción inválida. Si alguna disposición de este Acuerdo se declara inválida, el resto de este Acuerdo se interpretará para dar efecto lo más cerca posible a su intención y efecto originales.

h. Supervivencia. Las disposiciones de este Acuerdo relativas al pago, limitación de responsabilidad, renuncias, arbitraje y renuncia de demandas colectivas sobrevivirán a la terminación o vencimiento de este Acuerdo.

i. Contrapartes. Las partes podrán ejecutar el Acuerdo en contrapartes, cada una de las cuales se considera original y todas las cuales constituyen el mismo instrumento.

j. Firmas electrónicas. Las partes reconocen y acuerdan que este Acuerdo y todos los acuerdos y documentos relacionados con los Servicios pueden ejecutarse mediante su acuerdo oral grabado o firma electrónica, que se considerará como una firma original a todos los efectos y tendrá la misma fuerza y efecto que una firma original. Sin limitación, la “firma electrónica” incluirá versiones enviadas por fax de una firma original o versiones de una firma original escaneadas y transmitidas electrónicamente (por ejemplo, a través de pdf).

k. Aviso por escrito. El aviso por escrito incluye, pero no se limita a, el aviso por correo electrónico a una dirección de correo electrónico válida proporcionada por usted. Al celebrar este Acuerdo, nos autoriza a enviarle avisos por escrito a través de correo electrónico, según lo permitido por ley. La decisión de enviarle avisos por escrito a través de correo electrónico es a nuestra entera discreción. Si la dirección de correo electrónico que nos proporciona en la inscripción deja de ser válida, usted acepta proporcionarnos oportunamente una dirección de correo electrónico actualizada y válida a la que enviaremos avisos por escrito. Usted es el único responsable de proporcionarnos una dirección de correo electrónico válida.

l. Información de contacto. En caso de emergencia fuera del horario laboral, puede ponerse en contacto con su LDU al número de contacto de emergencia a continuación.

Spark Energy Gas, LLC 12140 Wickchester Lane, Suite 100 Houston, TX 77079 Registro de CTA #CTA0011 1-800-411-7512 www.sparkenergy.com	Empresa de servicio público de distribución local: Pacific Gas & Electric (PG&E) 245 Market Street San Francisco, CA 94105 1-800-743-5000
--	--

Horarios de operación: De lunes a viernes (excepto festivos), de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. Hora Central	www.pge.com En caso de un apagón, llame al: 1-800-743-5002
Comisión: Comisión de Servicios Públicos de California 505 Van Ness Avenue San Francisco, CA 94102 1-800-649-7570 www.cpuc.ca.gov/puc	Empresa de servicio público de distribución local: Southern California Gas Company P.O. Box C Monterey Park, CA 91756 1-877-238-0092 www.socalgas.com En caso de un apagón, llame al: 1-800-427-2200
Empresa de servicio público de distribución local: San Diego Gas & Electric 8326 Century Part Ct. San Diego, CA 92123 1-800-411-7343 www.sdge.com En caso de un apagón, llame al: 1-800-411-7343	