



UNDERSTANDING YOUR PAY-IN-ADVANCE (PREPAID) SERVICES

Pogo Energy’s pay-in-advance service (also known as prepaid service) requires you to pay in advance for your electricity before you use it. You establish a service balance, which is then automatically debited daily for the electricity you’ve consumed. You will not receive a monthly bill. Instead, you will have access to your service balance at www.PogoEnergy.com/MyAccount. We will also send you low-balance alerts by text message.

The continuation of electric service depends on you paying in advance for service on a timely basis, and if your current service balance falls below the Disconnection Balance, your service may be disconnected with little notice.

Some assistance agencies may not provide bill payment assistance programs to customers that use prepaid service. Additional information is provided below.

<p>Qualifications</p>	<p>Prepaid service is not available to customers who are officially designated as a Critical Care or Chronic Condition Residential Customer. See Terms of Service for details.</p>																
<p>Connection Balance How do I start prepaid service?</p>	<p>To open your account, you must make an initial payment to establish a service balance of at least \$20.00 (the “Connection Balance”).</p> <p>Pogo Energy does not pass through any Utility Fees related to your initial connection.</p> <p>Because we do not pass through any Utilities Fees associated with your initial connection, your initial service balance will be exactly what you paid to establish service, \$20.00 (or more, depending on your initial prepayment).</p>																
<p>Fees What other fees may I be charged?</p>	<p>Unlike other providers, we will not charge you additional fees for making payments through automated channels like our website, mobile app or Interactive Voice Response (IVR) system.</p> <table border="1" data-bbox="423 1192 1520 1629"> <thead> <tr> <th data-bbox="423 1192 1357 1224">Additional Fees</th> <th data-bbox="1357 1192 1520 1224">Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="423 1224 1357 1266">Payment Fee through automated channels (web, app, IVR)</td> <td data-bbox="1357 1224 1520 1266">\$0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1266 1357 1308">Payment Fee at in-person, authorized payment centers</td> <td data-bbox="1357 1266 1520 1308">Varies</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1308 1357 1350">Disconnection fee</td> <td data-bbox="1357 1308 1520 1350">\$0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1350 1357 1392">Reconnection fee</td> <td data-bbox="1357 1350 1520 1392">\$0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1392 1357 1486">Summary of Usage and Payments (“SUP”) Print and Postal Fee (No fee is charged to view your SUP online or for us to email an SUP to you. Only applicable when you request a SUP to be printed and mailed to you.)</td> <td data-bbox="1357 1392 1520 1486">\$5.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1486 1357 1528">Insufficient Funds & Returned Payments Fee</td> <td data-bbox="1357 1486 1520 1528">\$35.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1528 1357 1629">Closeout Balance Refund Check Print and Postal Fee (No fee is charged to refund to a debit/credit card you have on file with us. Only applicable when we must print and mail a refund check to you.)</td> <td data-bbox="1357 1528 1520 1629">\$5.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fees charged are subtracted from your service balance.</p> <p>We may also pass through non-recurring charges from your TDU. See Terms of Service Agreement for a full description of these fees.</p>	Additional Fees	Amount	Payment Fee through automated channels (web, app, IVR)	\$0.00	Payment Fee at in-person, authorized payment centers	Varies	Disconnection fee	\$0.00	Reconnection fee	\$0.00	Summary of Usage and Payments (“SUP”) Print and Postal Fee (No fee is charged to view your SUP online or for us to email an SUP to you. Only applicable when you request a SUP to be printed and mailed to you.)	\$5.00	Insufficient Funds & Returned Payments Fee	\$35.00	Closeout Balance Refund Check Print and Postal Fee (No fee is charged to refund to a debit/credit card you have on file with us. Only applicable when we must print and mail a refund check to you.)	\$5.00
Additional Fees	Amount																
Payment Fee through automated channels (web, app, IVR)	\$0.00																
Payment Fee at in-person, authorized payment centers	Varies																
Disconnection fee	\$0.00																
Reconnection fee	\$0.00																
Summary of Usage and Payments (“SUP”) Print and Postal Fee (No fee is charged to view your SUP online or for us to email an SUP to you. Only applicable when you request a SUP to be printed and mailed to you.)	\$5.00																
Insufficient Funds & Returned Payments Fee	\$35.00																
Closeout Balance Refund Check Print and Postal Fee (No fee is charged to refund to a debit/credit card you have on file with us. Only applicable when we must print and mail a refund check to you.)	\$5.00																

<p>Making a Payment</p> <p>How do I make a payment?</p>	<p>Avoid payment fees by paying online or by phone via automated payment system with your debit or credit card</p> <ul style="list-style-type: none"> • No payment fees • Available 24 hours a day, 7 days a week • Debit and credit cards only • Online: www.PogoEnergy.com/Pay • Automated payment system: 888.764.6669 <p>Cash payments can be made at an authorized payment center near you</p> <ul style="list-style-type: none"> • Payment centers may charge a convenience fee, and fees vary by location • Hours of operation of payment centers vary by location • Visit www.PogoEnergy.com/Locations to find your nearest payment center <p>Payments made to Pogo Energy by check or at payment centers not listed on the above site <u>will not be accepted</u> by Pogo Energy.</p> <p>Payments do not need to be verified.</p>
<p>Electricity Payment Assistance</p> <p>Will payment assistance be available to me?</p>	<p>If you qualify for low-income status or low-income assistance, have received energy assistance in the past, or you think you will be in need of energy assistance in the future, you should contact the billing assistance program to confirm that you can qualify for energy assistance if you need it.</p> <p>Energy or bill payment assistance may be available, please call 1-877-399-8939 or go to www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm for a list of all assistance agencies.</p>
<p>Communications</p> <p>How will Pogo Energy contact me for important notices?</p>	<p>We will contact you by email or text as required by §25.498(c)(5)(A) for important notifications including service balance requests, payment confirmation codes, low service balance and disconnection warnings. Standard data fees and text messaging rates may apply based on your plan with your mobile phone carrier.</p>
<p>Disconnection</p> <p>How can I avoid having my electricity disconnected?</p>	<p>It is important to maintain a service balance at or above \$0.00 or your service may be disconnected. This is called a “Disconnection Balance.”</p> <p>You will be notified 1-7 days before your service balance is expected to fall below \$0.00.</p> <p>If your service balance falls below \$0.00 more quickly than expected, service may be disconnected as little as one day after you receive the low balance notification.</p>
<p>Reconnection</p> <p>How do I restart prepaid service if my electricity is disconnected?</p>	<p>We will not charge you a disconnect or reconnection fee, nor will we pass through any utility fees related to reconnection.</p> <p>If your service is disconnected, and you have a negative service balance, you must pay off that negative amount in addition to the amounts disclosed below.</p> <p>You may opt-in to our Deferred Payment Plan to help pay off any negative service balance over time. See details below and in your Terms of Service.</p> <p>If your service has been disconnected you must make a payment to establish a minimum balance of \$20.00 to restore service. This is called a “Reconnection Balance”.</p>

<p>Deferred Payment Plans</p> <p>When is a deferred payment plan available?</p>	<p>A Deferred Payment Plan (DPP) allows you to move any negative service balance you may incur to a pre-approved, no-interest, no fee DPP account that you can pay off over time.</p> <p>You must (re)request a DPP each time your service balance goes negative and you want to move all or part of this negative balance to your DPP account (even if you have previously requested a DPP and/or already have a balance on your DPP account).</p> <p>We may make a DPP available to you, upon request, if your service balance goes negative.</p> <p>We will make a DPP available to you, upon request, in the following situations</p> <ul style="list-style-type: none"> • If your service balance reaches a negative balance of \$50.00 or more during an extreme weather event • If a state of disaster has been declared in your area by the Governor of Texas and the Public Utility Commission of Texas requires that a deferred payment plan be offered • If Pogo Energy has under billed your account by \$50.00 or more for reasons other than theft of service <p>If you enter into a DPP, Pogo Energy may apply a switch-hold to your account until your DPP is paid in full.</p> <p>You must repay your DPP balance over time as part of future payments, up to 10% of all future payments will be used to pay the DPP balance until the DPP is fully paid.</p> <p>If you establish a Deferred Payment Plan we may put a switch-hold on your account that will be removed after your DPP balance is paid and processed.</p> <p>A switch-hold means you will not be able to buy electricity from another company while the switch-hold is in place.</p> <p>For more information on Deferred Payment Plan options, repayment terms and switch-holds please visit www.PogoEnergy.com/DPP or contact Pogo Energy at 888.764.6669.</p>																
<p>Contact and Other Information</p> <p>When and how can I contact Pogo Energy?</p>	<table> <tr> <td>Website</td> <td>www.PogoEnergy.com</td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td>support@pogoenergy.com</td> </tr> <tr> <td>Customer Service</td> <td>888.764.6669</td> </tr> <tr> <td>Operating Hours</td> <td>Monday – Friday: 9 am – 5 pm CST</td> </tr> <tr> <td>Mailing Address</td> <td>P.O. Box 142646, Irving, TX 75014-2646</td> </tr> <tr> <td>Legal Name</td> <td>Pogo Energy LLC</td> </tr> <tr> <td>PUCT REP Certificate #</td> <td>10228</td> </tr> <tr> <td>Document Version #</td> <td>PDS20171001</td> </tr> </table>	Website	www.PogoEnergy.com	Email	support@pogoenergy.com	Customer Service	888.764.6669	Operating Hours	Monday – Friday: 9 am – 5 pm CST	Mailing Address	P.O. Box 142646, Irving, TX 75014-2646	Legal Name	Pogo Energy LLC	PUCT REP Certificate #	10228	Document Version #	PDS20171001
Website	www.PogoEnergy.com																
Email	support@pogoenergy.com																
Customer Service	888.764.6669																
Operating Hours	Monday – Friday: 9 am – 5 pm CST																
Mailing Address	P.O. Box 142646, Irving, TX 75014-2646																
Legal Name	Pogo Energy LLC																
PUCT REP Certificate #	10228																
Document Version #	PDS20171001																



COMPRENDER LOS SERVICIOS PAY-IN-ADVANCE (PREPAID)

El servicio de pago por adelantado de Pogo Energy (también conocido como servicio de prepago) requiere que usted pague por adelantado por su electricidad antes de usarlo. Se establece un saldo de servicio, que se carga automáticamente diariamente por la electricidad que ha consumido. No recibirá una factura mensual. En su lugar, tendrá acceso a su saldo de servicio en www.PogoEnergy.com/MyAccount. También le enviaremos alertas de bajo balance por mensaje de texto.

La continuación del servicio eléctrico depende de que usted pague por adelantado por el servicio en forma oportuna, y si su saldo de servicio actual cae por debajo del saldo de desconexión, su servicio puede ser desconectado con poca notificación.

Algunas agencias de asistencia no pueden proporcionar programas de asistencia para pagos de facturas a los clientes que usan el servicio de prepago. A continuación se proporciona información adicional.

<p>Calificaciones</p>	<p>El servicio de prepago no está disponible para los clientes que están oficialmente designados como un cliente residencial de cuidado crítico o condición crónica. Consulte Términos de servicio para obtener más detalles.</p>																	
<p>El Balance de la Conexión ¿Cómo comienzo el servicio pagado por adelantado?</p>	<p>Para abrir su cuenta, debe realizar un pago inicial para establecer un saldo de servicio de al menos \$20.00 (el "Balance de la Conexión").</p> <p>Pogo Energy no pasa por ninguna tarifa de servicio público relacionada con su conexión inicial.</p> <p>Debido a que no pasamos por ninguna tarifa de servicios públicos asociada a su conexión inicial, su saldo inicial de servicio será exactamente lo que pagó para establecer el servicio, \$20.00 (o más, dependiendo de su pago inicial).</p>																	
<p>Los Honorarios ¿Qué otros honorarios pueden ser cargados?</p>	<p>A diferencia de otros proveedores, no le cobraremos tarifas adicionales por realizar pagos a través de canales automatizados como nuestro sitio web, la aplicación para móviles o el sistema IVR (Interactive Voice Response).</p> <table border="1" data-bbox="423 1293 1520 1797"> <thead> <tr> <th data-bbox="423 1293 1357 1329">Cuotas Adicionales</th> <th data-bbox="1357 1293 1520 1329">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="423 1329 1357 1371">Cuota de pago a través de canales automatizados (web, aplicación, IVR)</td> <td data-bbox="1357 1329 1520 1371">\$0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1371 1357 1413">Pago en los centros de pago autorizados en persona</td> <td data-bbox="1357 1371 1520 1413">Varía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1413 1357 1455">Cuota de desconexión</td> <td data-bbox="1357 1413 1520 1455">\$0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1455 1357 1497">Cuota de reconexión</td> <td data-bbox="1357 1455 1520 1497">\$0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1497 1357 1623">Resumen de uso y pagos ("SUP") Impresión y gastos postales (No se cobra ninguna tarifa para ver su SUP en línea o para que le enviemos un SUP por correo electrónico, solo se aplicará cuando solicite que se le imprima y se le envíe un SUP).</td> <td data-bbox="1357 1497 1520 1623">\$5.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1623 1357 1665">Fondos insuficientes y tasa de pagos devueltos</td> <td data-bbox="1357 1623 1520 1665">\$35.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="423 1665 1357 1791">Liquidación Reembolso Comprobación de impresión y tarifa postal (No se cobra ningún cargo para devolver a una tarjeta de débito / crédito que usted tiene en el archivo con nosotros Sólo es aplicable cuando debemos imprimir y enviar un cheque de reembolso a usted.)</td> <td data-bbox="1357 1665 1520 1791">\$5.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Honorarios cargados son restados de su saldo de cuenta.</p> <p>También podemos pasarle cargos no recurrentes de su TDU. Consulte el Acuerdo de Términos de Servicio para una descripción completa de estos cargos.</p>		Cuotas Adicionales	Cantidad	Cuota de pago a través de canales automatizados (web, aplicación, IVR)	\$0.00	Pago en los centros de pago autorizados en persona	Varía	Cuota de desconexión	\$0.00	Cuota de reconexión	\$0.00	Resumen de uso y pagos ("SUP") Impresión y gastos postales (No se cobra ninguna tarifa para ver su SUP en línea o para que le enviemos un SUP por correo electrónico, solo se aplicará cuando solicite que se le imprima y se le envíe un SUP).	\$5.00	Fondos insuficientes y tasa de pagos devueltos	\$35.00	Liquidación Reembolso Comprobación de impresión y tarifa postal (No se cobra ningún cargo para devolver a una tarjeta de débito / crédito que usted tiene en el archivo con nosotros Sólo es aplicable cuando debemos imprimir y enviar un cheque de reembolso a usted.)	\$5.00
Cuotas Adicionales	Cantidad																	
Cuota de pago a través de canales automatizados (web, aplicación, IVR)	\$0.00																	
Pago en los centros de pago autorizados en persona	Varía																	
Cuota de desconexión	\$0.00																	
Cuota de reconexión	\$0.00																	
Resumen de uso y pagos ("SUP") Impresión y gastos postales (No se cobra ninguna tarifa para ver su SUP en línea o para que le enviemos un SUP por correo electrónico, solo se aplicará cuando solicite que se le imprima y se le envíe un SUP).	\$5.00																	
Fondos insuficientes y tasa de pagos devueltos	\$35.00																	
Liquidación Reembolso Comprobación de impresión y tarifa postal (No se cobra ningún cargo para devolver a una tarjeta de débito / crédito que usted tiene en el archivo con nosotros Sólo es aplicable cuando debemos imprimir y enviar un cheque de reembolso a usted.)	\$5.00																	

<p>Hacer un Pago ¿Cómo hago un pago?</p>	<p>Evite las tasas de pago pagando en línea o por teléfono a través de un sistema de pago automatizado con su tarjeta de débito o de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin tasas de pago • Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana • Sólo tarjetas de débito y de crédito • En línea: www.PogoEnergy.com/Pay • Sistema automatizado de pago: 888.764.6669 <p>Los pagos en efectivo pueden realizarse en un centro de pagos autorizado cerca de usted</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los centros de pago pueden cobrar una tarifa de conveniencia, y los cargos varían según la ubicación • Las horas de operación de los centros de pago varían según la ubicación • Visite www.PogoEnergy.com/Locations para encontrar su centro de pagos más cercano <p>Los pagos hechos a Pogo Energy por cheque o en centros de pago no mencionados en el sitio anterior <u>no serán aceptados</u> por Pogo Energy.</p> <p>Los pagos no necesitan ser verificados.</p>
<p>La Ayuda del Pago de la Electricidad ¿Estará la ayuda del pago disponible para mí?</p>	<p>Si califica para el status de ingresos bajos o ayuda de ingresos bajos, ha recibido ayuda de energía en el pasado, o si piensa que necesitará ayuda de energía en el futuro, debe contactar el programa de ayuda que factura para confirmar que puede calificar para la ayuda de energía si lo necesita.</p> <p>Puede haber asistencia para el pago de energía o factura, llame al 1-877-399-8939 o visite www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm para obtener una lista de todas las agencias de asistencia.</p>
<p>Las Comunicaciones: ¿Cómo me contactará la compañía para notas importantes?</p>	<p>Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o texto como se requiere en la sección 25.498 (c) (5) (A) para notificaciones importantes incluyendo solicitudes de saldo de servicio, códigos de confirmación de pago, alertas de baja saldo de servicio y desconexión. Las tarifas estándar de datos y las tarifas de mensajería de texto pueden aplicarse según su plan con su proveedor de telefonía móvil.</p>
<p>La Desconexión ¿Cómo puedo evitar tener mi electricidad desconectada?</p>	<p>Es importante mantener un saldo de cuenta en o arriba a \$0.00, o su servicio puede ser desconectado. Esto es llamado un "balance de desconexión."</p> <p>Será notificado 1-7 días antes que su saldo de cuenta sea esperado caerse por debajo de \$0.00.</p> <p>Si su saldo de cuenta se cae abajo \$0.00 más rápidamente que esperado, su servicio podría ser desconectado tan pronto como un día después de que reciba la notificación baja del balance.</p>
<p>Reconexión ¿Cómo reinicio mi servicio pagado por adelantado si mi electricidad es desconectada?</p>	<p>No le cobraremos una tarifa de desconexión o reconexión, ni pasaremos por ninguna tarifa de servicio relacionado con la reconexión.</p> <p>Si su servicio es desconectado y su cuenta tiene un balance negativo, usted debe saldar esa cantidad además de las cantidades reveladas abajo.</p> <p>Usted puede optar por participar en nuestro Plan de Pago Diferido para ayudar a pagar cualquier saldo de servicio negativo en el tiempo. Vea los detalles a continuación y en sus Términos de Servicio.</p> <p>Si su servicio se ha desconectado, debe realizar un pago para establecer un saldo mínimo de \$20.00 para restaurar el servicio. Esto se denomina "Balance de Reconexión".</p>

<p>Planes de Pago Diferido</p> <p>¿Cuándo está disponible un plan de pago diferido?</p>	<p>Un Plan de Pago Diferido (DPP, por sus siglas en inglés) le permite mover cualquier saldo de servicio negativo que pueda incurrir en una cuenta de DPP pre-aprobada, sin intereses y sin cargos que puede pagar con el tiempo.</p> <p>Debe solicitar un DPP cada vez que su saldo de servicio sea negativo y desea mover todo o parte de este saldo negativo a su cuenta DPP (incluso si previamente ha solicitado un DDP y / o ya tiene un saldo en su DPP cuenta).</p> <p>Podemos poner a su disposición un DPP, previa solicitud, si el saldo de su servicio es negativo.</p> <p>Ponemos a su disposición un DPP, bajo petición, en las siguientes situaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si su saldo de servicio alcanza un saldo negativo de \$50.00 o más durante un evento climático extremo • Si el estado de desastre ha sido declarado en su área por el Gobernador de Texas y la Comisión de Servicios Públicos de Texas requiere que se ofrezca un plan de pago diferido • Si Pogo Energy ha facturado su cuenta por \$50.00 o más por razones distintas del robo de servicio <p>Si entra un DPP, Pogo Energy puede aplicar un bloqueo de cambio hasta que su plan de pago diferido sea pagado la deuda entera.</p> <p>Debe reembolsar su saldo DPP con el tiempo como parte de los pagos futuros, hasta el 10% de todos los pagos futuros se usará para pagar el saldo DPP hasta que el DPP se pague por completo.</p> <p>Si establece un Plan de Pago Diferido, podemos puede aplicar un bloqueo de cambio en su cuenta que se eliminará después de que su saldo de DPP se pague y procese.</p> <p>Un bloqueo de cambio significa que usted no podrá comprar electricidad de otra compañía mientras el bloqueo de cambio está en el lugar.</p> <p>Para obtener más información sobre las opciones del Plan de Pago Diferido, los plazos de amortización y los cargos de cambio, visite www.PogoEnergy.com/DPP o póngase en contacto con Pogo Energy al 888.764.6669.</p>																
<p>Contacto y Otra Información</p> <p>¿Cuándo y cómo puedo contactar a Pogo Energy?</p>	<table> <tr> <td>Sitio Web</td> <td>www.PogoEnergy.com</td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td> <td>support@pogoenergy.com</td> </tr> <tr> <td>Servicio al Cliente</td> <td>888.764.6669</td> </tr> <tr> <td>Horas de Funcionamiento</td> <td>Lunes - Viernes de: 9 am – 5 pm (Central Time)</td> </tr> <tr> <td>Mailing Address</td> <td>P.O. Box 142646, Irving, TX 75014-2646</td> </tr> <tr> <td>Nombre Legal</td> <td>Pogo Energy LLC</td> </tr> <tr> <td>Certificado PUCT REP #</td> <td>10228</td> </tr> <tr> <td>Versión del Documento #</td> <td>PDS20171001</td> </tr> </table>	Sitio Web	www.PogoEnergy.com	Correo Electrónico	support@pogoenergy.com	Servicio al Cliente	888.764.6669	Horas de Funcionamiento	Lunes - Viernes de: 9 am – 5 pm (Central Time)	Mailing Address	P.O. Box 142646, Irving, TX 75014-2646	Nombre Legal	Pogo Energy LLC	Certificado PUCT REP #	10228	Versión del Documento #	PDS20171001
Sitio Web	www.PogoEnergy.com																
Correo Electrónico	support@pogoenergy.com																
Servicio al Cliente	888.764.6669																
Horas de Funcionamiento	Lunes - Viernes de: 9 am – 5 pm (Central Time)																
Mailing Address	P.O. Box 142646, Irving, TX 75014-2646																
Nombre Legal	Pogo Energy LLC																
Certificado PUCT REP #	10228																
Versión del Documento #	PDS20171001																