

Términos de servicio Productos de tarifa fija

Términos de servicio

Este Acuerdo de términos de Servicio (Acuerdo) explica los detalles de su servicio de electricidad de CPL Retail Energy, LP (Certificado de la PUCT Núm. 10023). Puede encontrar su Proveedor Eléctrico al Detalle (Retail Electric Provider o REP por sus siglas en inglés) específico en su Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad (EFL por sus siglas en inglés). Si usted acepta este Acuerdo, no necesita hacer nada más. Para cancelar este Acuerdo en cualquier momento sin penalización, por favor lea "Su Derecho a Cancelar". Al aceptar este Acuerdo, usted nos faculta a suministrar electricidad a todas las cuentas de servicio de electricidad que estén a su nombre o dirección, que se transferirán a CPL Retail Energy.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE: Usted nos da el derecho de usar cualquier información que creamos que necesitaremos o pueda ser de ayuda, para ofrecerle el mejor servicio eléctrico posible, que puede incluir la dirección, número de teléfono, números de cuenta, datos históricos de uso, registros de pago y facturación y otra información, tanto de su parte, de su Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (TDSP por sus siglas en inglés) o de su Proveedor Eléctrico al Detalle (REP por sus siglas en inglés).

NUESTRA INFORMACIÓN DE CONTACTO:

CPL Retail Energy, LP: Los representantes de Servicio al Cliente de CPL Retail Energy están disponibles para ayudarlo de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., hora central de los Estados Unidos. Llámenos al teléfono gratuito 1-866-322-5563 o escribanos a CPL Retail Energy, P.O. Box 180, Tulsa, OK 74101-0180. Envíenos un fax de forma gratuita al 1-800-666-8867, consulte otros productos y servicios en www.cplretailenergy.com, o envíenos un correo electrónico a customerhelp@cplretailenergy.com.

PLAZO DEL ACUERDO: Este Acuerdo entrará en vigencia en la fecha de la primera lectura programada de su medidor después de haberse completado la inscripción con nosotros. A menos que finalice según se describe en este Acuerdo, su servicio continuará durante el período especificado en la Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad (EFL) hasta el final de este período, momento en el cual puede elegir otro producto nuestro o elegir otro proveedor de electricidad.

PRECIOS:

Clientes Residenciales: El precio que usted nos pagará durante el plazo inicial del plan es una tarifa fija que se establece en la Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad. El precio total promedio por kilovatio-hora (kWh) incluye el costo de la generación de electricidad, uso mensual de kWh, un cargo mensual al cliente y los costos del envío de la electricidad a su domicilio y no incluye impuestos estatales ni locales ni el reembolso del impuesto estimado a los ingresos brutos misceláneos del estado. Para saber más sobre la información específica de los precios, vea la "Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad".

Clientes Comerciales Pequeños: El precio que usted nos pagará durante el plazo inicial del plan es una tarifa fija que se establece en la Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad. El precio total promedio por kilovatio-hora incluye el costo de la generación de electricidad, uso mensual de kWh, un cargo mensual al cliente o los costos del envío de la electricidad a su domicilio y no incluye impuestos estatales ni locales ni el reembolso del impuesto estimado a los ingresos brutos misceláneos del estado. Para saber más sobre la información específica de los precios, vea la "Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad". Los cargos por demanda (si correspondieran) son considerados por su TDSP y se pasan a su factura mensual. Los cargos por demanda se basan en la demanda máxima de 15 minutos de cada cliente en el sistema de distribución TDSP cada mes. La demanda se mide en kilovatios (kW). A los clientes se les envía la factura de acuerdo con los kW de demanda para su tarifa.

Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños: Su precio está sujeto a cambios y puede aumentar durante el plazo de este Acuerdo por cualquier razón para reflejar los cambios reales en: (1) la TDSP; (2) tarifas administrativas de ERCOT o Texas Regional Entity (TRE); (3) cambios que sean resultado de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados a un REP que estén fuera del control del REP o (4) si determinamos a nuestra discreción que la clase de tarifa o tipo de servicio diseñado originalmente por ERCOT, nosotros o usted es incorrecta.

Le notificaremos al menos 30 días (o un ciclo de facturación) antes del final del plazo inicial con un aviso de vencimiento del contrato. Al finalizar su período inicial, a menos que se establezca un período de renovación del plazo mayor a un mes con su consentimiento expreso, su Acuerdo se vencerá. Si no toma ninguna medida su servicio continuará automáticamente bajo el Direct Electricity Plan de CPL, un producto de precio variable, el cual es un plan mes a mes sin penalización por cancelación. Mientras que el precio de la electricidad bajo el producto de precio variable no cambiará más que una vez por mes, puede variar mes a mes según lo que nosotros determinemos. El precio variable no aumentará más del 30% sobre el precio del mes anterior. Usted podrá ver el precio actual en cada estado de cuenta mensual, que se utilizará para calcular el costo de su facturación mensual en base al uso real de la electricidad.

El precio del producto de precio variable está sujeto a cambios y puede aumentar sin aviso previo por cualquiera de las razones que se expresan a continuación (aunque sin limitarse a ellas), si: (1) existen cambios a las tarifas de TDSP; (2) existen cambios a las tarifas administrativas de ERCOT o Texas Regional Entity (TRE); (3) cambios que sean resultado de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados a un REP que estén fuera del control del REP o (4) si determinamos a nuestra discreción que la clase de tarifa o tipo de servicio diseñado originalmente por ERCOT, nosotros o usted es incorrecta, o (5) determinamos a nuestra discreción que el precio debe cambiar y sujeto a las disposiciones de la "Etiqueta de hechos sobre la electricidad" adjunta. Las características de los precios y los detalles del producto de precio variable también se pueden modificar en virtud de la cláusula de Cambios en los Términos de Servicio de este Acuerdo. Ninguna parte de esta sección nos impedirá ofrecerle un nuevo contrato en cualquier otro momento durante el período del contrato.

Además, usted puede verse obligado a pagar tarifas y cargos no recurrentes según lo que requieran o permitan las reglas de la Public Utility Commission of Texas (PUCT), incluyendo, entre otras cosas, tarifas y cargos por establecer, cambiar, desconectar, reconectar o mantener el servicio de electricidad o el equipo. Los cargos por tarifas solicitadas, no recurrentes, se indicarán como conceptos individuales separados en su factura mensual. Por favor consulte el documento adjunto "Términos de Servicio – Tarifas y Cargos Estándar" para ver información más detallada. Todas las facturas del servicio de electricidad incluirán los impuestos locales, estatales y federales correspondientes. Los clientes exentos de impuestos deben proporcionarnos los certificados de exención apropiados antes de que se puedan dispensar la tasación y la recaudación de impuestos. Para obtener información adicional sobre los precios, vea la "Etiqueta de datos sobre la electricidad" adjunta.

CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS DE SERVICIO: A excepción de lo indicado, le enviaremos un aviso escrito con por lo menos catorce (14) días de anticipación antes de efectuar modificaciones a este Acuerdo. El aviso por escrito se realizará a través de un documento separado o en su factura. No se requiere aviso para un cambio que lo beneficie a usted. Este aviso por escrito indicará claramente "Aviso importante sobre cambios en su contrato". Si está satisfecho con los cambios, no tiene que hacer nada para continuar recibiendo el servicio. Si no acepta los cambios, puede elegir otra compañía de energía antes de que los cambios tengan vigencia, sin cargo ni penalización. Los Términos de Servicio, Sus derechos como cliente (YRAC por sus siglas en inglés) o EFL se le deben proporcionar cuando se realice un cambio en el documento específico y a pedido suyo en cualquier momento y sin cargo. Por favor recuerde que cancelar este Acuerdo no lo exonera del pago de los saldos pendientes de su cuenta.

SU DERECHO A CANCELAR: Si está cambiando a nosotros de otro REP, puede cancelar este Acuerdo sin cargos ni penalizaciones, pero debe hacerlo dentro de tres (3) días hábiles federales tras recibir este Acuerdo. Si acepta este Acuerdo, no deberá tomar más medidas. También podrá cancelar sin penalización si se muda a otro lugar y presenta prueba de la mudanza, tal como una dirección y cualquier otra prueba razonable de que ya no ocupa el lugar que recibe el servicio y si acepta proporcionarnos un aviso de la fecha de su mudanza con por lo menos 14 días de anticipación. Para cancelar, póngase en contacto con nosotros por medio de la siguiente información:

CPL Retail Energy por teléfono gratuito al 1-866-322-5563, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. (horario central de Estados Unidos), por fax 1-800-666-8867, o envíenos un correo electrónico customerhelp@cplretailenergy.com.

Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, ESI ID o número de cuenta y número de Seguro Social. Si usted cancela por cualquier razón no establecida específicamente como razón para cancelar sin penalizaciones, deberá abonarnos una multa por cancelación antes de tiempo determinada en la Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad. Si usted se muda sin cancelar este Acuerdo, será responsable del pago de todos los saldos pendientes y cargos de su cuenta hasta la finalización del servicio.

NUESTRO DERECHO A CANCELAR: Al firmar con nosotros, está afirmándonos que nos ha proporcionado su nombre correcto y completo, dirección e información de contacto y que no tiene saldo pendiente con nosotros ni con nuestros proveedores afiliados: Direct Energy (DE), o WTU Retail Energy (WTU). Si existe alguna prueba de que estas afirmaciones son o devienen falsas, o si usted nos proporciona, de cualquier forma, información fraudulenta o falsa, podremos finalizar este Acuerdo y su servicio. Además, si por algún motivo, no es económico o si no podemos continuar con este Acuerdo por cualquier motivo, podremos cancelarlo entregándole un aviso por escrito 14 días antes. La cancelación de este Acuerdo no lo exime de pagar todos los saldos pendientes de su cuenta.

NUESTRO DERECHO A RECHAZAR EL SERVICIO: Podemos rechazar prestar el servicio eléctrico por los motivos especificados en §25.477 ("Rechazo del servicio eléctrico" en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.477/25.477.pdf>) de las Reglas Sustantivas de la PUCT y del Texas Utility Code §17.008 ("Protection of Residential Electric Service Applicants and Customers" en <http://www.legis.state.tx.us/tlodocs/79R/billtext/html/HB00412F.HTM>).

NUESTRO DERECHO A DESCONECTARLE EL SERVICIO ELÉCTRICO: PODREMOS DESCONECTAR SU SERVICIO ELÉCTRICO SI NO PAGA SU DEPÓSITO O FACTURA EN SU TOTALIDAD ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO. Le notificaremos al menos 10 días calendario antes de desconectarle el servicio eléctrico. Podremos desconectar su servicio eléctrico inmediatamente sin aviso previo si: (1) existieran condiciones peligrosas conocidas; (2) donde el servicio haya sido conectado sin autorización por una persona que no solicitó el servicio; (3) en el que servicio se vuelve a conectar sin autorización luego de ser desconectado por falta de pago; (4) en donde se hayan manipulado los equipos o (5) en donde exista prueba de robo del servicio.

ESTABLECIMIENTO DE UNA CUENTA NUEVA: Si usted no reúne uno o más de nuestros requisitos crediticios, tenemos derecho a recaudar depósitos de seguridad. Nuestros requisitos crediticios son:

Clientes Residenciales: 1) usted tiene una buena solvencia crediticia o un informe satisfactorio de su compañía de energía anterior o una agencia de reporte de consumidores y se nos puede presentar prueba o referencia por escrito según lo que define la Federal Trade Commission; 2) usted tiene más de 65 años y actualmente no tiene pagos atrasados en su factura de electricidad con la compañía de electricidad anterior; 3) no tiene más de un pago atrasado en la factura de electricidad durante el último año; 4) es víctima de violencia familiar y puede enviarnos una carta de certificación del Texas Council on Family Violence como prueba; 5) se lo considera indigente desde el punto de vista médico y puede enviarnos la documentación correspondiente cada año que sea elegible; o 6) no se le ha terminado o desconectado su servicio eléctrico por no haber pagado una factura durante el último año de servicio. Para los clientes que se inscriben en más de un local/Identificación de Servicio Eléctrico (ESI-ID, Electric Service Identifier por sus siglas en inglés) con nosotros, podremos requerir un depósito de seguridad para cada local/ESI-ID. Si el servicio a uno o más de los locales/ESI-IDS se desconecta por cualquier razón, una vez que dejemos de ser su proveedor podremos hacer efectivos los importes en depósito que usted pagó, más los intereses acumulados, a cualquier saldo pendiente de su cuenta.

Clientes Comerciales Pequeños: 1) usted tiene una buena solvencia crediticia o un informe satisfactorio de su compañía de energía anterior o una agencia de reporte de consumidores y puede presentarse prueba o referencia por escrito según lo que define la Federal Trade Commission; 2) no tiene más de un pago atrasado en la factura de electricidad durante el último año; 3) no se le ha terminado o desconectado su servicio eléctrico por no haber pagado una factura durante el último año de servicio. Para los clientes que se inscriben en más de un local/Identificación de Servicio Eléctrico (ESI-ID, Electric Service Identifier por sus siglas en inglés) con nosotros, podremos requerir un depósito de seguridad para cada local/ESI-ID. Si el servicio a uno o más de los locales/ESI-IDS se desconecta por cualquier razón, una vez que dejemos de ser su proveedor podremos hacer efectivos los importes en depósito que usted pagó, más los intereses acumulados, a cualquier saldo pendiente de su cuenta.

DEPÓSITOS DE SEGURIDAD:

Solicitantes Residenciales y Comerciales Pequeños: si no cumple con los requisitos enumerados en "Establecimiento de una Cuenta Nueva", podemos pedirle que pague un depósito de seguridad antes de recibir el servicio. Para solicitantes residenciales, todo depósito de seguridad no será mayor que la suma de las facturas estimadas para los siguientes dos meses o un quinto de su facturación anual estimada. Después de 12 meses de servicio continuo con nosotros, puede pedirnos que recalculamos el monto del depósito de seguridad basándose en el uso histórico real. Si solicitamos un depósito, es posible que los solicitantes residenciales tengan que proporcionarnos una de las formas siguientes de garantía para cada cuenta del servicio de electricidad antes de recibir el servicio: (1) una carta escrita de garantía; o (2) un depósito de efectivo. Si solicitamos un depósito, es posible que los solicitantes comerciales pequeños tengan que proporcionarnos una de las formas siguientes de garantía para cada cuenta del servicio de electricidad antes de recibir el servicio: (1) una carta de crédito irrevocable de una institución financiera; (2) una fianza de seguridad; o (3) un depósito en efectivo equivalente a la suma de las facturaciones estimadas de los tres meses siguientes o a un cuarto de su facturación anual estimada.

Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños: Podemos pedirle que pague un depósito de seguridad si no se exigió uno cuando se inscribió por primera vez, si se atrasó en el pago de su factura más de una vez durante el último año de servicio o si le desconectaron el servicio por no pagar durante el último año de servicio. También podemos pedirle que pague un depósito de seguridad adicional si su factura promedio en el último año es al menos el doble de la facturación anual original estimada, y recibió un aviso de desconexión por nuestra parte dentro del último año o su cuenta ha sido desconectada en los últimos 12 meses. También podemos enviarle un aviso de desconexión junto con la solicitud de un depósito de seguridad adicional, que podrá pagar dentro de los 10 días siguientes a nuestra solicitud.

Los clientes residenciales que hayan verificado que califican para el programa estatal de descuento por bajos ingresos pueden pagar un depósito de seguridad que supere los \$50 en dos cuotas iguales. Por favor tenga en cuenta lo siguiente: la primera cuota vence no antes de diez días y la segunda cuota vence no antes de cuarenta días a partir de la fecha en que le entreguemos el aviso escrito de la solicitud de depósito.

Le reembolsaremos su depósito de seguridad cuando haya pagado sus facturas a tiempo durante 12 meses consecutivos (clientes residenciales) o 24 meses consecutivos (clientes comerciales pequeños). Este reembolso aparecerá como crédito en su factura. Si ya no somos su proveedor por cualquier razón, aplicaremos cualquier monto de depósito de seguridad, más intereses, primero a su cuenta de electricidad y luego a cualquier monto vencido que nos deba. Si el resultado es un saldo a su favor, recibirá una factura final indicando el saldo del crédito. Cualquier saldo restante a su favor se le reembolsará a usted o se transferirá a su nueva compañía de energía, si lo acordamos nosotros con su nueva compañía de energía. Le enviaremos una factura final si aún hay un saldo pendiente en su cuenta. Si nos paga un depósito de seguridad, recibirá intereses sobre el mismo una vez al año. La tasa de interés se define por la PUCT en diciembre del año anterior. Si retenemos el interés durante menos de un año, prorrataremos el interés y le pagaremos según la cantidad de meses que retuvimos el depósito de seguridad. No se pagará ningún interés por depósitos de seguridad que se retengan menos de 30 días.

CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN. Usted recibirá una factura mensual de nosotros. El pago de todas las facturas vence dentro de los 16 días a partir de la fecha de emisión de la factura. Su factura mensual incluirá un cargo mensual por cliente, una tarifa combinada, que incluye el costo de la generación de electricidad, el uso de kilovatios-hora y el suministro de electricidad a su hogar o dirección del servicio y todos los impuestos locales, estatales y federales correspondientes y reembolsos del impuesto estatal a los ingresos brutos misceláneos. De vez en cuando, su factura puede incluir cargos no recurrentes u otras tarifas de su TDSP y nuestras. Para obtener una lista de estos y otros cargos, por favor vea el documento adjunto llamado "Términos de servicio - Tarifas y Cargos Típicos".

Si se suscribió a cualquiera de nuestros otros productos o servicios, incluidos productos o servicios que no sean de mercadería, estos cargos aparecerán como conceptos separados en su factura mensual. Podremos transferir todo saldo pendiente de sus cuentas anteriores con nosotros a su cuenta actual. Identificaremos el saldo vencido y la cuenta o dirección específica en la factura. Si decide mantener una sola cuenta del servicio de electricidad para más de una dirección de servicio, será responsable del pago completo de la totalidad de la cuenta en el plazo de 16 días desde la fecha de facturación. Si quiere volver a solicitar nuestro servicio de electricidad y todavía nos debe dinero o tiene un saldo pendiente de una cuenta anterior, debe pagar ese monto por completo, más un depósito de seguridad, antes de continuar el servicio con nosotros. Tenemos derecho a incluir en sus facturas mensuales todo cargo o créditos necesarios para corregir: (1) facturas anteriormente estimadas; (2) errores de facturación; (3) errores de lectura del medidor; (4) cálculo erróneo de impuestos y (5) otros errores u omisiones, en la medida que lo permitan las reglas de la PUCT o las leyes aplicables.

Cobramos una penalización de 5% por cada pago atrasado, salvo que usted califique para recibir descuento por bajos ingresos según § 25.454(i)(3) ("Programa de reducción de tarifas" en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.454/25.454.doc>) de las reglas sustantivas de la PUCT. Cobramos una tarifa de \$25 para todos los cheques devueltos, pagos electrónicos o pagos de tarjeta de crédito rechazados que no hayan sido procesados debido a: (1) fondos insuficientes; (2) falta de crédito disponible, o (3) cualquier otra razón por devolución del banco. Todo cheque o transferencia electrónica devueltos por el banco por fondos insuficientes o falta de fondos se tratará como si no se hubiese recibido ningún pago. Si tiene dos o más pagos devueltos en 12 meses, debe pagarnos por orden de pago o en efectivo. Nosotros no somos responsables de notificarle sus cheques rebotados o pagos electrónicos devueltos. Podemos usar agencias de reporte de consumidores para que nos informen y obtengan su información de crédito o la de cualquier otra persona responsable. También podemos usar agencias de recaudación de deudas para cobrar saldos pendientes en su cuenta. **Nosotros, o cualquiera que actúe en nuestro nombre, nos reservamos el derecho de imponer y recaudar de usted, como cliente actual o anterior o de otros responsables, cualquiera y todos los costos, tarifas y cargos relacionados con la recaudación de saldos vencidos, que incluyen, entre otros, las comisiones, costos, tarifas y honorarios de los abogados en los que se incurrió al recuperar saldos pendientes a través de cualquier agencia de recaudación o un abogado.**

Podremos cobrarle una tarifa de recuperación de cobro, un mínimo de \$10, pero no excederemos el máximo permitido por la ley, cada vez que iniciemos la actividad de cobro o le entreguemos un aviso por escrito de desconexión. La tarifa de recuperación de cobro se evaluará sin importar si su servicio eléctrico está desconectado.

OPCIONES PARA EL PAGO DE FACTURAS/PLANES DE ARREGLO PARA PAGOS: Las Opciones para el pago de facturas le permiten pagar sus facturas mensuales por medio de varias opciones: (1) en nuestro sitio web (dentro de la opción "Account Manager"); (2) por correo; (3) completando el formulario del Programa de pago automatizado que permite el débito directo desde una cuenta corriente o de ahorros; (4) mediante tarjeta de débito/crédito; (5) en persona en una de nuestras estaciones de pago autorizadas las cuales puede encontrar en (CPL Retail Energy) <http://www.cplretailenergy.com/EN/Billing-and-Payment-Center/Pages/Convenient-Ways-To-Pay.aspx> ; o (6) llamándonos al número de "Our Contact Information" (nuestra información de contacto). Se podrá aplicar un cargo por hacer un pago en una estación de pago autorizada. Si realiza un pago en un saldo pendiente de su cuenta ya sea en una estación autorizada de pago o mediante tarjeta de débito/crédito, debe llamar a un Representante de servicio al cliente al número de nuestra información de contacto ("Our Contact Information") para verificar el pago. Esto puede ayudarlo a evitar que le desconecten la electricidad.

También recuerde que de no realizar un pago dentro del plazo mientras participe en uno de nuestros planes de pago de facturas puede que no sólo quede fuera del plan de pago, sino que también se tomen medidas para cobrar y posiblemente se le desconecte el servicio de electricidad. Para obtener más información sobre cualquiera de estos programas de asistencia para el pago u organizaciones de asistencia para el pago de facturas, póngase en contacto con nosotros.

Los Planes de Arreglo Especial para el Pago pueden estar disponibles en base a sus calificaciones y elegibilidad. Estos son algunos ejemplos:

Programa de facturación con presupuesto le permite pagar aproximadamente la misma cantidad por la parte de servicio eléctrico de su factura cada mes. El monto que usted paga se revisa periódicamente y se ajusta si es necesario basándose en cuánta electricidad usa realmente. Después de un año completo, revisaremos su cuenta para su cantidad anual ajustada para ver si existe una facturación excesiva o insuficiente en su cuenta. Nosotros tomaremos una de las siguientes acciones: (1) acreditaremos su cuenta por cualquier monto con facturación excesiva; (2) le cobraremos por cualquier monto con factura insuficiente; o (3) volveremos a calcular sus pagos de los próximos 12 meses de acuerdo con este Programa basado en cualquier factura insuficiente o excesiva. El programa de presupuesto de facturación está disponible para toda persona cuya cuenta no tenga saldo pendiente, sea cual sea su historia de crédito. Para inscribirse, necesita una historia de uso real o estimado de 12 meses en su residencia actual.

El Plan de pago diferido es un plan de extensión de pago, que una vez cumplidos nuestros requisitos de elegibilidad, le permite pagar un saldo pendiente en cuotas durante un período de tiempo. Antes de comenzar un Plan de pago diferido, podremos pedirle que pague un pequeño anticipo (no más del 25% del monto debido). También podremos pedirle que pague el saldo debido en el Plan de pago diferido en montos iguales durante no menos de tres ciclos de facturación. Si usted establece un Plan de pago diferido confirmaremos por escrito los detalles del plan.

El Plan de extensión de pago le da una extensión a corto plazo para pagar todo el monto de un saldo pendiente en su cuenta.

Los Programas de asistencia de pago de facturas distribuyen el dinero a través de organización(es) local(es) que proporciona(n) asistencia para el pago de facturas de energía para los clientes con necesidades financieras que califican. Neighbor to Neighbor, financiado a través de nuestras donaciones corporativas y voluntarias de los clientes, es un programa de asistencia para el pago de facturas que ayuda específicamente a nuestros clientes.

TERMINACIÓN DEL ACUERDO Y DESCONEXIÓN DEL SERVICIO: Luego del vencimiento del período de revocación descrito anteriormente en la sección "Su Derecho a Cancelar", se calculará una tarifa de cancelación especificada en su EFL si cancela su servicio bajo este Acuerdo antes del vencimiento de su período inicial o si nosotros cancelamos su servicio debido a que infringe los términos de este Acuerdo. Si infringe este Acuerdo, tanto por falta de pago como por otra razón, nosotros podremos terminar este Acuerdo y desconectarle la electricidad. Le daremos un aviso por escrito al menos 10 días antes de terminar su Acuerdo y desconectarle el servicio en caso de falta de pago. Si terminamos este Acuerdo por cualquier motivo, aún será responsable del pago de todas las facturas pendientes. Si no realiza un pago o si nosotros no recibimos su pago a la fecha de vencimiento de la factura, le enviaremos un aviso de desconexión no antes del primer día después del vencimiento de la factura.

Después de emitir un aviso de desconexión, tiene dos opciones disponibles antes de la "fecha de vencimiento" del aviso: (1) puede ponerse en contacto con nosotros para saber si califica para un arreglo de pago o (2) puede pagarnos todo el saldo vencido. De lo contrario, se desconectará la electricidad. Luego será responsable de todas las tarifas y cargos asociados con la desconexión y reconexión del servicio. Para obtener más detalles, vea "Términos de Servicios - Tarifas y Cargos Típicos" y "Sus Derechos como Cliente". Si elige mantener una única cuenta de electricidad para más de una dirección de servicio y omite el pago de una de las direcciones de servicio, todas las direcciones de servicio asociadas a esa cuenta se podrán incluir en el aviso de desconexión y estarán sujetas a desconexión.

DISCRIMINACIÓN: No negaremos el servicio ni exigiremos prepago ni depósito de seguridad por el servicio de electricidad basándose en la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, incapacidad, estado familiar, ubicación del cliente en una zona geográfica venida a menos, o su calificación para recibir servicios para personas de bajos ingresos o servicios de eficiencia eléctrica. Para clientes residenciales, no usaremos un historial de crédito ni información de pagos a servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico para un producto con un período de contrato de 12 meses o menos para un cliente residencial existente o en respuesta a la solicitud de un solicitante de pasar a ser un cliente residencial.

FUERZA MAYOR: Haremos todo lo razonablemente posible desde un punto de vista comercial para proporcionarle servicio de electricidad, pero no garantizamos un suministro continuo de electricidad. Ciertas causas o eventos están fuera de nuestro control razonable y pueden dar como resultado interrupciones en el servicio. No transmitimos ni distribuimos electricidad. No somos responsables por daños causados por sucesos ocurridos al azar, cambios en las leyes, normas o regulaciones u otros actos que provengan de cualquier autoridad del gobierno (incluyendo la PUCT o ERCOT o TRE), accidentes, huelgas, disputas laborales, trabajo de mantenimiento requerido, la imposibilidad de tener acceso al sistema local de distribución de servicios públicos, la falta de desempeño por parte de TDSP o cualquier otra causa que esté fuera de nuestro control razonable.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD: LAS RESPONSABILIDADES NO EXCUSADAS POR MOTIVO DE FUERZA MAYOR U OTRO SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS DIRECTOS REALES. NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS. NO SOMOS RESPONSABLES POR INTERRUPCIONES O INSUFICIENCIAS DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD NI NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO RESULTANTE. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN TENER EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO. NO HAY NINGÚN TERCER BENEFICIARIO DE ESTE ACUERDO.

REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS: LA ELECTRICIDAD SUMINISTRADA BAJO ESTE ACUERDO CUMPLIRÁ LA NORMA DE CALIDAD DEL TDSP APLICABLE Y SERÁ SUMINISTRADA DESDE UNA VARIEDAD DE FUENTES. NO OFRECEMOS NINGUNA REPRESENTACIÓN NI GARANTÍA EXCEPTO LAS QUE SE ESTABLECEN EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO, Y NEGAMOS EXPRESAMENTE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD O AQUELLAS DE APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

DISPOSICIONES VARIAS: Este Acuerdo está sujeto a las leyes aplicables y sustituye a cualquier promesa, entendimiento y acuerdo anteriores. Si cualquier disposición de este Acuerdo se considera inválida, ilegal o no se puede hacer cumplir, acordamos que se deberá modificar al mínimo necesario para que sea válida, legal y se pueda hacer cumplir. Si una disposición no se puede modificar de una manera que haga que

sea válida, legal y se pueda hacer cumplir, la disposición será separada del Acuerdo, y todas las demás disposiciones continuarán en pleno vigor legal. Cualquier falla por nuestra parte en el cumplimiento de cualquier condición de este Acuerdo o ejercicio de cualquier derecho bajo estos términos y condiciones no se considerará una renuncia de nuestro derecho de hacer cumplir todos y cada uno de dichos términos o de ejercer dicho derecho o cualquier otro derecho bajo esos términos y condiciones. Usted no podrá asignar este Acuerdo sin nuestro consentimiento previo por escrito. Podremos: (a) transferir o vender este Acuerdo o su cuenta relacionada con cualquier financiamiento; (b) transferir este Acuerdo a cualquiera de nuestras afiliadas; (c) transferir o asignar este Acuerdo a cualquiera que suceda en todos o prácticamente todos nuestros activos o de nuestro segmento de negocios; y (d) transferir o asignar el Acuerdo a otro REP certificado por la PUCT. Luego de la asignación no tendremos más obligaciones bajo este Acuerdo.