



## TÉRMINOS DE SERVICIO DE ENERGY TEXAS - RESIDENCIAL

¿Listo para un gran servicio sin molestias ni complejidades innecesarias? Ya lo tienes. Estas páginas describen nuestro acuerdo contigo: lo que te proporcionaremos, cómo contactarnos, información sobre facturación y mucho más. Queremos ser 100% claros y directos contigo en todo momento, así que por favor lee todo este contenido, y gracias de nuevo por elegir a Energy Texas.

**Los siguientes Términos de Servicio ("TOS"), junto con tu Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL") y el documento Tus Derechos como Cliente ("YRAC"), conforman el acuerdo para tu servicio (tu "Contrato").**

Gracias por elegir a Rhythm Ops, LLC d/b/a Energy Texas ("Energy Texas", "nosotros", "nuestro") como tu proveedor de electricidad minorista ("REP"). Sabemos que tienes opciones y agradecemos que confíes en nosotros para satisfacer tus necesidades. Este Acuerdo de Términos de Servicio ("TOS") explica los términos y condiciones que rigen tu servicio eléctrico con Energy Texas. Este TOS, junto con tu documentación de inscripción, tu Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL") y el documento Tus Derechos como Cliente ("YRAC"), componen tu Contrato con Energy Texas. Como tu REP, nos encargaremos de coordinar la entrega de electricidad a través de tu Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución ("TDSP"), la empresa cuyos postes y cables llevan la electricidad hasta tu hogar. Si alguna vez tienes preguntas sobre tu servicio eléctrico, no dudes en contactarnos.

## Información de Contacto

### Cómo contactarnos

#### Información de contacto:

Nombre del Negocio:	Energy Texas
Número de certificado:	10279
Dirección postal:	24 Greenway Plaza, Suite 610, Houston, TX 77046
Atención al cliente:	1-888-830-0871
Personas con discapacidades de audición y del habla:	1-888-830-0871, opción 9
Número telefónico gratuito:	
Dirección de Internet:	<a href="http://www.energytexas.com">www.energytexas.com</a>
Correo electrónico:	<a href="mailto:support@energytexas.com">support@energytexas.com</a>
Horario de atención al cliente:	lunes a viernes: 8:00 AM a 8:00 PM (Hora Central) sábado y domingo*: 9:00 AM a 3:00 PM (Hora Central) *Ten en cuenta que el servicio al cliente está disponible solo a través de chat los domingos.

### ¿Corte de energía? A continuación, te indicamos cómo informarlo.

#### Informe de interrupciones

En caso de una interrupción en su área, llame a su TDSP local:

Oncor:	1-888-313 4747
CenterPoint Energy:	1-800 332-7143
TNMP:	1-888-866-7456
AEP:	1-866 223-8508
LP&L:	1-806-775-2509

**Para nuestros clientes que hablan español, tenemos documentos para ustedes, también.**

#### En español:

Usted puede obtener los documentos de su contrato comunicándose con nosotros al 1-888-830-0871 o visitando el sitio [www.energytexas.com](http://www.energytexas.com).

## ENTENDIENDO TU SERVICIO

### **El plazo de este acuerdo se describe en tu EFL.**

El plazo de este contrato comenzará en la fecha de lectura del medidor establecida por tu TDSP (a menos que tú y Energy Texas acuerden lo contrario) y continuará por un período especificado en tu EFL, pero terminará en la fecha de finalización de este contrato especificada por Energy Texas.

### **Creemos en recompensar a nuestros clientes.**

La información sobre los programas de recompensas de Energy Texas se puede encontrar en:

<https://www.energytexas.com/get-to-learn> Energy Texas se reserva el derecho de cambiar o cancelar en cualquier momento, sin previo aviso ni responsabilidad alguna, los beneficios, recompensas o bonificaciones que te hayan sido proporcionados por una tercera parte o por Energy Texas. Los puntos de recompensa de Energy Texas no son transferibles y no tienen valor en efectivo. Los puntos de recompensa no utilizados serán perdidos sin compensación cuando tu servicio con Energy Texas termine.

### **Apoyamos la energía renovable de una variedad de fuentes.**

#### **Energía renovable y créditos de energía renovable:**

La electricidad vendida bajo este contrato será suministrada de una variedad de fuentes de generación. Si compras un producto renovable de Energy Texas, estás apoyando financieramente las fuentes de generación de energía renovable, y la cantidad requerida de créditos de energía renovable se retirará para autenticar el componente renovable del producto especificado en tu EFL. Tu TDSP no necesariamente entregará, y tú no necesariamente recibirás, la electricidad específica generada de esa fuente renovable en tu dirección de servicio. No hacemos más declaraciones o garantías que las que se establecen expresamente en el contrato, y renunciamos expresamente a cualquier otra garantía, escrita u oral, expresa o implícita, incluyendo la comerciabilidad, la conformidad con los modelos o muestras y la idoneidad para un fin determinado.

## CANCELACIÓN

### **¿Te cambias a Energy Texas? Puedes cancelar sin penalización dentro de 3 días.**

#### **Derecho de Rescisión:**

**Si te estás cambiando a Energy Texas desde otro REP, puedes cancelar la aceptación del contrato con nosotros sin multa ni cargo, contactándonos antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de la fecha de tu autorización de inscripción y recepción de los documentos del contrato. Por favor, incluye lo siguiente con tu solicitud de cancelación:**

- (1) Solicitud de cancelación del contrato**
- (2) Nombre, dirección y número de teléfono**
- (3) Número de cuenta o número de ESI-ID**

**Puedes llamarnos para cancelar al 1-888-830-0871 con esta información o enviarnos un correo electrónico a [support@energytexas.com](mailto:support@energytexas.com).**

### **Puedes cancelar en cualquier momento.**

Para cancelar este contrato, llama al 1-888-830-0871 o envía un correo electrónico a [support@energytexas.com](mailto:support@energytexas.com). Se permite la cancelación por cualquier motivo. Después de que expire el período de rescisión descrito en la sección "Derecho de Rescisión" (o, si corresponde, el período de prueba de 30 días descrito en tu EFL), se te aplicará la tarifa de terminación anticipada establecida en tu EFL si cancelas tu servicio antes de la expiración de tu plazo inicial, o si Energy Texas cancela tu servicio debido a un incumplimiento de los términos de este contrato. Las obligaciones de Energy Texas terminarán después de la fecha de lectura del medidor en la que ya no estemos designados como tu REP o cuando tu servicio eléctrico sea desconectado por el TDSP. Tus obligaciones bajo este contrato terminarán cuando tu saldo pendiente haya sido pagado en su totalidad.

Puedes cancelar tu contrato con Energy Texas sin penalización (o sin una tarifa de terminación anticipada) si (1) Energy Texas te notifica un cambio material en los Términos de Servicio y decides cancelar tu contrato dentro de los 14 días posteriores a la fecha de notificación, o (2) te mudas a otra ubicación de servicio y proporcionas evidencia de tu mudanza

junto con una dirección de reenvío. Energy Texas se reserva el derecho de cancelar este contrato en caso de falta de pago, fraude, robo de servicio, amenazas creíbles o daño causado por el cliente a los propietarios, empleados o contratistas de Energy Texas, o por pagos insuficientes después de la fecha de vencimiento. Independientemente del método o motivo de la cancelación del contrato, seguirás siendo responsable de todos los cargos pendientes incurridos hasta la fecha en que la cancelación sea efectiva por parte del TDSP.

**Queremos mantenerte satisfecho - comparte tus preguntas, comentarios, quejas o inquietudes en cualquier momento.**

Si tienes preguntas sobre tu factura, comentarios o quejas, por favor, contacta a un Representante de Atención al Cliente de Energy Texas llamando al 1-888-830-0871 o enviando un correo electrónico a [support@energytexas.com](mailto:support@energytexas.com). Si no estás satisfecho con nuestra resolución, puedes presentar una queja con nuestra empresa y solicitar una revisión supervisada por Energy Texas. Si no logramos resolver tu disputa, tienes derecho a presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). La información de contacto de la PUCT es la siguiente: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; teléfono 1-512-936-7120 o 1-888-782-8477; fax 1-512-936-7003; correo electrónico: [customer@puc.texas.gov](mailto:customer@puc.texas.gov); sitio web: [www.puc.texas.gov](http://www.puc.texas.gov); y Relay Texas (línea gratuita) al 1-800-735-2989. Consulta tu documento YRAC para más información.

**Tenemos diferentes productos para satisfacer tus necesidades de energía únicas.**

El PUCT requiere la clasificación de tu plan de electricidad en una de dos categorías: tarifa fija, y precio variable. Tu EFL contiene tu tipo de producto específico e información sobre el plazo del contrato. Energy Texas ofrece los siguientes productos:

**Productos de tarifa fija:**

Plazo y Precio - Los productos de tarifa fija tienen un plazo de contrato de al menos tres (3) meses y el precio de un producto de tarifa fija solo cambiará sujeto a los Cambios en la Ley, como se describe a continuación.

**Productos de precio variable:**

Plazo y Precio - Los productos de precio variable solo pueden tener un plazo de contrato de 31 días o menos. Después del primer ciclo de facturación, el precio puede variar sin previo aviso de acuerdo con un método determinado por el proveedor a su entera discreción.

**Cambios en la Ley.**

El precio puede cambiar durante el plazo del contrato sin previo aviso solo para reflejar los cambios reales en los cargos de TDU; cambios en el ERCOT u otras tasas administrativas cobradas a las cargas; o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que impongan cargos o costos nuevos o modificados a Energy Texas que están fuera de nuestro control.

**Te avisaremos con antelación antes de hacer cualquier cambio que no sea de precio.**

Podemos cambiar las disposiciones no relacionadas con el precio de tu contrato mediante un aviso previo. Te notificaremos al menos 14 días antes de que el cambio se aplique a tu factura o entre en vigor de alguna otra manera. Si no cancelas tu Contrato antes de la fecha de entrada en vigor del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en tu notificación. No se requiere notificación para un cambio que te beneficie.

**Te haremos saber cuando tu acuerdo expire.**

Si estás en un producto de tarifa fija, recibirás por lo menos tres avisos de vencimiento del contrato. Si el plazo de tu Contrato Inicial es de al menos cinco meses, el último aviso será enviado por lo menos 30 días antes del fin de tu Contrato como se indica en tu EFL. Si el plazo de tu Contrato Inicial es de cuatro meses o menos, el último aviso de vencimiento se te enviará por lo menos 15 días antes del fin de tu Contrato. Este aviso de vencimiento se enviará por correo postal o por correo electrónico si tu dirección de correo electrónico está a disposición de Energy Texas y has solicitado recibir los avisos relacionados con el contrato por vía electrónica. Si no tomas medidas para cambiar a otro REP al vencimiento de tu término, seguirás siendo servido por Energy Texas bajo un producto mensual de renovación por defecto después del final del término del Contrato hasta que selecciones otro plan de electricidad de Energy Texas, cambies a otro REP, o desconectemos o terminemos tu servicio de electricidad. El EFL para tu producto de renovación mensual por defecto, que describirá tu precio y otros términos, se incluirá con tu aviso de vencimiento del contrato. Puedes cancelar el producto de renovación por defecto en cualquier momento si ningún cargo de penalización.

## Facturación

### **¿Precios? Todo está en tu EFL. ¿Cargos? Todos están detallados en tu factura.**

A través de este acuerdo, aceptas pagar los precios establecidos en tu EFL y todos los montos mostrados en tu factura. Tu precio actual se establece en la EFL que recibiste durante tu inscripción, renovación o con el aviso de vencimiento del contrato. Energy Texas ofrece varias estructuras de productos y planes, y diferentes elementos de precios pueden aplicarse a tu cuenta dependiendo del producto y la estructura del plan bajo contrato. Algunos productos pueden requerir un medidor avanzado (medidor inteligente) que registre tu consumo con mayor frecuencia. Solo serás elegible para estos precios si el medidor adecuado y cualquier otro equipo necesario están instalados en tu ubicación.

### **Acerca de tu factura mensual.**

Energy Texas te facturará mensualmente, a menos que el servicio se proporcione por un período de menos de un mes o tú y Energy Texas acuerden un esquema de facturación alternativo que contemple facturas menos frecuentes.

Tu factura se basará en la cantidad de electricidad y servicios asociados con tu ESI-ID, según lo informado y medido por el TDSP a ERCOT. Si has seleccionado que tu factura tenga una fecha de vencimiento específica, además de la información de consumo proporcionada a Energy Texas por tu TDSP y ERCOT, tu factura también puede basarse en datos del portal Smart Meter Texas o en datos de liquidación de ERCOT.

Si el TDSP o ERCOT no proporciona a Energy Texas las lecturas de medidor o la información de consumo a tiempo para preparar y enviar una factura mensual, tu factura puede basarse en un consumo estimado. Si tu factura se emite en función de un consumo estimado, Energy Texas ajustará tu consumo de electricidad en la factura del mes siguiente o una vez que reciba los datos reales de consumo del TDSP o ERCOT.

Los clientes que se inscriban en la factura electrónica (eBill) recibirán facturas y otras comunicaciones contractuales a través de medios electrónicos.

Cualquier crédito de factura obtenido o aplicado por Energy Texas no tiene valor en efectivo.

Si aceptas comprar otros productos o servicios con nosotros, o si adquieres productos o servicios que ofrecemos pero que son proporcionados por nuestras afiliadas u otros terceros (Servicios de Terceros), reconoces que tu factura puede incluir los cargos por esos productos y servicios. Aplicaremos todos los pagos que realices primero a los montos que nos adeudes por el servicio eléctrico. Cualquier saldo pendiente relacionado con cargos no asociados con tu servicio de electricidad no afectará tu suministro eléctrico ni resultará en la desconexión de tu servicio.

### **También describiremos cualquier tarifa de TDSP en tu factura.**

Con la firma del contrato, aceptas pagar los cargos no recurrentes cobrados por el TDSP que sean necesarios para implementar y/o mantener tu servicio eléctrico. Estos pueden incluir tarifas de conexión, desconexión o reconexión del servicio, tarifas de prueba de medidor o tarifas especiales de lectura de medidor fuera de ciclo. Estos cargos no están incluidos en el kWh promedio que se muestra en tu EFL, sino que se detallan por separado en tu factura. Estas tarifas no recurrentes del TDSP varían según el TDSP que suministre servicio a tu ESI-ID.

### **Cómo evitar pagos atrasados y saldos vencidos.**

Tus facturas deben pagarse antes de la fecha de vencimiento indicada en tu factura, la cual será, como mínimo, dieciséis (16) días calendario después de la fecha de facturación. Los pagos se consideran vencidos y tardíos si no se reciben antes del cierre del negocio en la fecha de vencimiento.

### **Cualquier cargo o tarifa adicional será indicado por separado en tu factura.**

También se pueden aplicar cargos por servicios proporcionados por Energy Texas, distintos a la tarifa ETF. Estos cargos se detallarán por separado en tu factura y se describen a continuación:

(1) Multa por pago atrasado: Los pagos tardíos, saldos vencidos o atrasados pueden generar un cargo único por pago atrasado equivalente al cinco por ciento (5%) del monto vencido del mes.

(2) Tarifa por fondos insuficientes: Podemos aplicar una tarifa de \$30 por cada pago que no se procese debido a fondos insuficientes, devoluciones bancarias u otro tipo de rechazo de pago.

(3) Tarifa de transacción por desconexión por falta de pago: Si (i) los montos adeudados a Energy Texas permanecen sin pagar durante diez (10) días después de que te enviemos un aviso de desconexión y (ii) Energy Texas solicita una desconexión por falta de pago, podemos aplicar una tarifa de hasta \$25 por cada ocurrencia.

(4) Tarifa por aviso de desconexión: Se puede aplicar un cargo de \$25 cada vez que te enviemos un aviso de desconexión, independientemente de si tu servicio eléctrico es desconectado o no.

(5) Tarifa por reconexión: Podemos aplicar un cargo de \$25 cada vez que procesemos una transacción de reconexión para tu cuenta.

(6) Tarifa por transacción de pago: Podemos cobrar una tarifa de \$5 cada vez que realices un pago con la asistencia de un agente de servicio de Energy Texas.

(7) Tarifa por procesamiento de documentos: Se puede aplicar un cargo de hasta \$5 por cada solicitud de (i) copias adicionales de facturas, (ii) cartas de referencia de pago, (iii) resúmenes de facturación o (iv) copias adicionales de documentos de tu contrato. Para evitar esta tarifa, puedes acceder a esta información en tu cuenta en línea de Energy Texas.

(8) Tarifa por procesamiento de pago con tarjeta de crédito: Podemos aplicar una tarifa de procesamiento de hasta \$3.00 por cada transacción de pago con tarjeta de crédito, a menos que dicha transacción de pago con tarjeta de crédito se realice a través de una transacción de pago automático.

#### **Eres responsable de los impuestos (avísanos si estás exento).**

Eres responsable y garantizas el pago de cualquier impuesto aplicable. El término "Impuestos" se refiere a todos los impuestos federales, estatales y locales, tarifas, cargos gubernamentales y evaluaciones impuestos actualmente o en el futuro sobre ti como comprador de electricidad, sobre nosotros como proveedor de electricidad o sobre las transacciones de venta de electricidad. Esto incluye, entre otros, impuestos sobre ingresos brutos, tarifas administrativas municipales y cargos relacionados con generación, utilidad, TDSP, regulaciones o electricidad. Si estás exento del impuesto sobre ingresos brutos debido a que resides en un área no incorporada, es tu responsabilidad proporcionarnos esta información para que podamos actualizar tu cuenta. Todas las facturas de servicio eléctrico incluirán los impuestos federales, estatales y locales aplicables. Los clientes exentos de impuestos deben proporcionarnos los certificados de exención correspondientes antes de que se pueda omitir la evaluación y recaudación de impuestos. Para información adicional sobre precios, consulta tu EFL.

#### **Elige cómo pagar.**

Energy Texas ofrece varias opciones para pagar tu factura. Para más detalles, visita [www.energytexas.com](http://www.energytexas.com), llámanos al 1-888-830-0871, o envíanos un correo electrónico a [support@energytexas.com](mailto:support@energytexas.com). Algunas de las opciones de pago disponibles incluyen:

- Pago automático: El Pago Automático es una opción conveniente en la que las facturas se pagarán automáticamente cada ciclo de facturación en su fecha de vencimiento, utilizando la tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cuenta bancaria predeterminada del cliente.
- Pago Digital en Línea: Los pagos digitales pueden realizarse en línea a través del sistema de pago rápido de Energy Texas, disponible en [app.energytexas.com](http://app.energytexas.com), el cual no requiere que inicie sesión en su cuenta de Energy Texas.
- Por teléfono: Llámenos al 1-888-830-0871 para realizar un pago. Tenga en cuenta que algunos pagos realizados por teléfono pueden estar sujetos a una tarifa según lo establecido en estos términos.

Ciertos centros de pago autorizados pueden permitirle pagar su factura en persona con efectivo, cheque o giro postal. Estos centros de pago pueden cobrar una tarifa por el procesamiento del pago, y los pagos realizados a través de terceros pueden tardar hasta 7 días hábiles adicionales en ser recibidos por Energy Texas.

### **¿Necesitas ayuda con los pagos? Llámamos para que podamos revisar tus opciones.**

#### **Asistencia con los Pagos:**

Por favor, llámanos lo antes posible si necesitas ayuda para pagar tu factura, ya que puedes calificar para asistencia de pago, un arreglo de pago que te permite pagar tu factura después de la fecha de vencimiento, o un plan de pago diferido que te permite distribuir tu saldo pendiente a lo largo de varios meses.

Energy Texas también tiene un programa de asistencia energética que se financia en parte por las contribuciones de los clientes de Energy Texas. Llámamos para obtener más detalles.

Los clientes de bajos ingresos pueden ser elegibles para beneficios de asistencia de pago. Para calificar, debes estar inscrito en el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria ("SNAP") o en Medicaid, y el nombre del participante del programa debe coincidir con el nombre en tu factura de electricidad. Para aplicar al programa SNAP o Medicaid, comunícate con la oficina local del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas o visita <https://hhs.texas.gov>.

Por favor, llama al 211 para obtener información adicional. También puedes encontrar información sobre programas adicionales de asistencia para el pago de facturas en el sitio web del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas, en la sección de Asistencia Energética: [www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm](http://www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm). Llámamos si necesitas ayuda especial.

#### **Plan de Pago Diferido**

Si estás bajo un plan de pago diferido con Energy Texas, tu(s) cuenta(s) puede(n) ser puesta(s) en "espera de cambio". Si se coloca un "en espera de cambio" en tu(s) cuenta(s), no podrás cambiar tu servicio eléctrico a otro REP hasta que hayas pagado a Energy Texas por completo tu saldo pendiente.

### **¿Interesado en presupuestar? Descubre nuestro programa de Facturación Promediada.**

El programa de Facturación Promediada de Energy Texas está disponible para todos los clientes y le ofrece la comodidad de planificar el gasto eléctrico de su hogar calculando su factura mensual actual basada en un promedio móvil de uso histórico de 365 días. Si no hay facturación previa a su nombre en la dirección de servicio, tomaremos el uso histórico en esa dirección y aplicaremos su precio actual para estimar su monto mensual promedio. Los clientes que establezcan su condición de bajos ingresos con Energy Texas calificarán para la Facturación Promediada de Energy Texas. Los clientes que no estén actualmente en mora o que cumplan con ciertos criterios también calificarán para la Facturación Promediada. Además, si usted está en mora cuando comienza la Facturación Promediada, es posible que se le requiera pagar hasta el cincuenta (50) por ciento del monto pendiente, y el resto se pagará en al menos cinco (5) cuotas, o, a opción de Energy Texas, el monto pendiente restante puede incluirse en el cálculo de su monto de Facturación Promediada. Una conciliación de cuenta o ajuste se realizará al final de cada doce (12) meses que esté en la Facturación Promediada, o bajo las siguientes circunstancias: (1) su servicio es desconectado por falta de pago, (2) transfiere su servicio eléctrico a una nueva residencia, (3) cancela su servicio, o (4) cambia a facturación convencional.

## Créditos y Depósitos

#### **Verificaciones de crédito, depósitos y la creación de su servicio.**

Autorizas a Energy Texas a utilizar agencias de informes de crédito para documentar y evaluar tu crédito y/o historial de pagos. Sin embargo, no negamos el servicio basado en tu puntuación de crédito. Si no cumples con nuestros estándares de crédito o no puedes demostrar un crédito satisfactorio como se define en la regla 25.478 del PUCT ([www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf](http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf)), Energy Texas podrá exigirte un depósito de dinero para establecer el servicio. Sin embargo, puedes evitar el pago del depósito si (1) presentas una carta de referencia de crédito de tu proveedor de servicio eléctrico anterior que confirme tu registro de pago positivo durante 12 meses consecutivos en los últimos dos años, (2) tienes al menos 65 años de edad y no tienes un saldo moroso con tu proveedor de servicio eléctrico actual, (3) eres médicamente indigente o (4) has sido víctima de violencia familiar y puedes presentar una carta de certificación del Consejo

de Violencia Familiar de Texas. Por favor, llámanos para obtener información adicional sobre la calificación para la exención de depósito.

Si se te requiere un depósito, el monto del depósito solicitado por Energy Texas no excederá el mayor de la suma de tus facturas estimadas para los próximos dos meses o una quinta parte de tu facturación anual estimada. Si mantenemos tu depósito por más de treinta (30) días, tu depósito acumulará intereses desde el día en que lo recibamos a la tasa de interés establecida anualmente por el PUCT.

Podemos requerir un depósito adicional a un cliente existente si se ha emitido un aviso de desconexión o si su cuenta ha sido desconectada en los doce (12) meses anteriores, y si su promedio de facturación real durante los doce (12) meses anteriores es al menos dos veces el monto del promedio original de su facturación anual estimada. El servicio puede ser desconectado si no se paga un depósito dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de la solicitud de depósito. Aplicaremos cualquier depósito en efectivo realizado en tu nombre más cualquier saldo pendiente acumulado en tu factura final (y te devolveremos cualquier cantidad excedente), o a tu(s) saldo(s) actual(es) cuando hayas pagado facturas por el servicio durante (12) meses consecutivos sin tener ningún pago atrasado.

Después de haber pagado tus facturas de electricidad en su totalidad durante 12 meses consecutivos sin pagos atrasados, te reembolsaremos tu depósito y cualquier interés acumulado a través de un crédito en tu cuenta. Si cierras tu cuenta con nosotros, te reembolsaremos tu depósito y cualquier interés acumulado, después de deducir cualquier saldo pendiente que adeudes por el servicio eléctrico.

## Interrupciones en el servicio

### **Eventos de fuerza mayor (como Hechos de Dios) pueden provocar interrupciones en el servicio.**

Nos esforzaremos de manera comercialmente razonable para proporcionar el servicio, pero no garantizamos un suministro continuo de energía eléctrica. Los eventos que están fuera de nuestro control ("eventos de fuerza mayor") pueden resultar en interrupciones en el servicio. No seremos responsables de tales interrupciones. No generamos tu electricidad ni te transmitimos ni te suministramos electricidad. Por lo tanto, aceptas que no somos responsables de los daños causados por eventos de fuerza mayor, incluyendo actos de Dios, actos de cualquier autoridad gubernamental, incluyendo el PUCT, accidentes, huelgas, problemas laborales, trabajo requerido, incapacidad para acceder al sistema TDSP, incumplimiento del TDSP, cambios en las leyes, reglas, reglamentos, prácticas o procedimientos de cualquier autoridad gubernamental o ERCOT, o cualquier otra causa fuera de nuestro control.

### **Circunstancias especiales: Desconexión sin previo aviso.**

Energy Texas puede ordenar la desconexión del servicio inmediatamente por las siguientes razones: (1) existe una condición peligrosa conocida, si es posible se pondrá un aviso en un lugar de entrada común o en la puerta de la unidad residencial tan pronto como sea posible después de que se desconecte el servicio; (2) el servicio fue conectado por una persona sin autoridad y sin contrato; (3) el servicio se vuelve a conectar sin autoridad después de ser desconectado por falta de pago; (4) hay pruebas de manipulación del equipo del TDSP, de la empresa de servicios públicos de propiedad municipal o de la cooperativa eléctrica; o (5) hay pruebas de robo del servicio. Si se desconectó el servicio debido a una situación peligrosa, debes corregir la situación y notificar a Energy Texas antes de que se vuelva a conectar el servicio.

### **Desconexión por falta de pago.**

Energy Texas puede ordenar la desconexión del servicio por falta de pago si los montos adeudados permanecen sin pagar diez (10) días después de que se te haya enviado un aviso de desconexión. El fraude y la falta de pago se considerarán incumplimientos de este Contrato. La desconexión del servicio no te eximirá de pagar las cantidades pendientes adeudadas a Energy Texas. Energy Texas se reserva el derecho de (i) evaluar una Tarifa de transacción de desconexión por falta de pago (como se define en este documento) y (ii) evaluar un depósito en caso de que Energy Texas emita una orden de desconexión a tu TDSP por falta de pago. Si el servicio no se vuelve a conectar dentro de los cinco (5) días posteriores a la desconexión por falta de pago, Energy Texas tiene el derecho de cancelar este contrato y exigir un nuevo depósito, el pago de todos los cargos pendientes y la tarifa de mudanza para el inicio del servicio.

## Entendiendo tus derechos

### Creemos en un servicio sin discriminación.

Energy Texas no negará el servicio ni requerirá un pago anticipado o un depósito por el servicio basado en tu raza, credo, color, nacionalidad, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área geográfica con dificultades económicas o calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética.

Energy Texas no utilizará una puntuación crediticia, historial de crédito o datos de pago de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico de un producto con un plazo de contrato de 12 meses o menos.

Energy Texas puede negarse a prestar el servicio eléctrico por una o más de las razones especificadas en la Sección 25.477 del reglamento del PUCT ([www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.477/25.477.pdf](http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.477/25.477.pdf)).

### Reglas de la PUCT: Conoce tus derechos como cliente de electricidad al por menor.

Como REP, Energy Texas está sujeto a ciertas reglas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT"). Puedes visitar [www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx) para ver una lista completa de las reglas de la PUCT.

### Ser designado como un Cliente de Cuidados Críticos o de Condiciones Crónicas.

Si tienes una persona que reside permanentemente en tu establecimiento y que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico alimentado con energía eléctrica para mantener la vida, puedes solicitar la designación de Cliente Residencial de Cuidados Críticos. Si tienes una persona que reside permanentemente en tu establecimiento y que ha sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave que requiere un dispositivo médico de energía eléctrica o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el deterioro de una función principal de la vida a través de un deterioro significativo o la exacerbación de la condición, puedes solicitar la designación como Cliente Residencial de Condición Crónica. Para ser considerado para dicha designación, el formulario aprobado por el PUCT debe ser presentado por fax u otros medios electrónicos al TDSP por un médico. El TDSP te notificará el estado final de tu designación como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Condición Crónica, y te informará cuándo expirará dicha designación y si recibirás una notificación de renovación. El TDSP también nos notificará sobre tu estado. La designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica no te exime de tu obligación de pagar por el servicio eléctrico que recibes de nosotros.

### Nuestro acuerdo se rige por las leyes del Estado de Texas.

Este contrato se rige por las leyes del Estado de Texas. El Código Comercial Uniforme de Texas se aplica a los Términos de Servicio, y la electricidad se considera un "bien". El Código Comercial Uniforme puede ser visto en el siguiente sitio web: <https://statutes.capitol.texas.gov/?link=BC>.

### Usamos la información que nos proporcionas y los detalles de tu cuenta para ayudarnos a brindarte un mejor servicio.

Al entrar en este Contrato, aceptas que tu TDSP puede divulgar cierta información que necesitamos para brindarte el servicio, que incluye, entre otros, tu dirección, número de teléfono, números de cuenta e información histórica de uso. Al proporcionar números de teléfono, incluidos los números móviles y del trabajo a Energy Texas, estás aceptando expresamente que Energy Texas o una parte que actúe en nombre de Energy Texas se comuniquen con esos números para cualquier propósito relacionado con tu cuenta, incluido el cobro de deudas, recordatorios de pago y otras alertas de cuenta o servicio realizadas por una persona en vivo, voz pregrabada o artificial, y/o llamadas telefónicas y mensajes de texto automatizados. Si utilizaste los servicios de un corredor, agregador o agente para establecer tu cuenta u otros servicios, aceptas que Energy Texas puede, pero no está obligado a, compartir información de la cuenta con dicha persona o entidad.

### Energy Texas puede ceder sus derechos bajo este acuerdo.

No puedes ceder tu Contrato con nosotros, ni en su totalidad ni en parte, ni ninguno de tus derechos u obligaciones en virtud del Contrato sin nuestro consentimiento previo por escrito. Energy Texas, a su entera discreción, puede ceder, vender, pignorar o transferir tu Contrato sin tu consentimiento, incluyendo (1) en relación con cualquier arreglo financiero o programa de compra de cuentas, y (2) a otro proveedor de energía, compañía de servicios energéticos u otra entidad.

**Existen limitaciones a la responsabilidad bajo este acuerdo.**

LAS RESPONSABILIDADES NO EXCUSADAS POR RAZONES DE FUERZA MAYOR O DE OTRO MODO SE LIMITARÁN A DAÑOS REALES DIRECTOS. NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O INDIRECTOS. POR LA PRESENTE SE RENUNCIA A LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O SANCIONES DE CUALQUIER NATURALEZA; ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN IMPORTAR LA CAUSA DE LA RESPONSABILIDAD O DAÑO, INCLUYENDO LA NEGLIGENCIA DE ENERGY TEXAS. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE ACUERDO.

**Energy Texas tiene derecho a hacer cumplir los términos de este acuerdo.**

Cualquier falla por parte de Energy Texas para hacer cumplir cualquiera de los términos de este Contrato o para ejercer cualquier derecho bajo estos términos y condiciones no se considerará una renuncia al derecho de Energy Texas de hacer cumplir todos y cada uno de esos términos o ejercer dicho derecho o cualquier otro derecho bajo estos términos y condiciones.

**Algunas de las obligaciones de este acuerdo continúan vigentes después de su terminación.**

Obligaciones con respecto al pago de impuestos, limitaciones de responsabilidad y exenciones sobrevivirán a la terminación del Contrato de manera indefinida.

**Títulos y encabezados se proporcionan para mayor comodidad y legibilidad.**

Los títulos y encabezados a lo largo de este Contrato son solo por conveniencia y no afectarán la construcción de ninguna disposición de este Contrato.

**Este acuerdo incluye todos los términos de tu acuerdo con Energy Texas.**

Este Contrato contiene todos los términos, condiciones y acuerdos de cualquier manera relacionados con la compraventa de electricidad o que surjan de ella. Este Contrato reemplaza todos los acuerdos anteriores, ya sean escritos o verbales.