

Estas Condiciones Generales de Servicio, Resumen del Acuerdo, incluyendo el Anexo A, Sus Derechos como Consumidor (“YRCA,” por sus siglas en inglés), y Etiqueta de Datos de Electricidad (“EFL,” por sus siglas en inglés), en conjunto, crean un único acuerdo obligatorio (el “Acuerdo”) entre la parte identificada en el Resumen del Acuerdo (“Cliente”) y Pulse Power, LLC d/b/a New Power Texas (“Compañía”). La Compañía es un proveedor minorista de electricidad (“REP”) autorizado por la PUCT como lo demuestra el Certificado PUCT No. 10259.

El Acuerdo obliga a la Compañía a proporcionar al Cliente con todos los requisitos de suministro eléctrico, y coordinar la prestación de electricidad al ID ESI aplicable, en cumplimiento con la ley aplicable y cualquier otro Servicio de Valor Agregado (según se especifica en el Anexo A del Resumen del Acuerdo) (la electricidad y los Servicios de Valor Agregado se identifican, conjuntamente, como los “Servicios”). El Cliente acepta usar dichos Servicios de forma exclusiva para sí mismo, pagar a la Compañía por dichos Servicios, y que, en la medida en que cualquier Servicio de valor agregado seleccionado por el Cliente sea proporcionado por un tercero, el Cliente acepta buscar solo en dicho tercero el cumplimiento de los Servicios de valor agregado y libera a la Compañía de cualquier reclamo bajo cualquier teoría legal. Que el Cliente pueda tener contra dicho tercero por cualquier incumplimiento o incumplimiento, de acuerdo con las condiciones de este Acuerdo. Cualquier término en letras mayúsculas que no se defina expresamente en este Acuerdo tendrá el significado dado al mismo por los Protocolos Nodales ERCOT o, si no se define allí, bajo las Normas de Protección al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (“PUCT,” por sus siglas en inglés) que estén en efecto para la fecha de este Acuerdo (disponibles en: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/ch25complete.pdf>).

## 1. INSCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE SERVICIO

- a. **INSCRIPCIÓN:** Este Acuerdo autoriza a la Compañía a inscribir el ID ESI de cada cliente. La Compañía coordina con ERCOT y el transmision y distribucion de utilidad (“TDU”) aplicable para proporcionar y transmitir electricidad al ID ESI del Cliente. El Cliente promete proporcionar a la Compañía de información de cuenta precisa, completa y veraz, la cual es necesaria para la puntual, precisa y eficiente inscripción de los ID ESI. La Compañía solicita que el Cliente proporcione un numero de telefono y una dirección de correo electrónico para asistir a la Compañía en el proceso de inscripción. A menos que se indique expresamente lo contrario, la Compañía podrá enviar copias de este Acuerdo y otra información de cuenta, incluyendo la confirmación de inscripción y avisos de expiración del Acuerdo por medio de correo electrónico. La Compañía utilizará cualquier numero de telefono proporcionado y/o la dirección de correo electrónico en cumplimiento estricto de su política de privacidad, la cual está disponible en [www.newpower.tx.com](http://www.newpower.tx.com). Al proporcionar un número de teléfono, el Cliente autoriza específicamente a la Compañía a llamar y/o enviar un mensaje de texto a dicho número con el fin de verificar la identidad del Cliente. El cliente comprende que se pueden aplicar tarifas por mensajes de texto o datos. Si la Compañía no puede comunicarse con el Cliente para confirmar la identidad del Cliente o si la Compañía tiene motivos para creer que el Cliente u otra persona está intentando cometer un fraude u obtener de otro modo ilegalmente los Servicios con la Compañía, la Compañía tiene el derecho de cancelar la inscripción y notificar al Cliente de dicha cancelación. Los Servicios comenzarán en una fecha de lectura de medidor, determinada por el TDU aplicable, o en la fecha específica seleccionada por el Cliente. El Cliente comprende que el TDU podría realizar un cargo adicional, según los términos de su Tarifa, por un cambio autoseleccionado por el Cliente, y que la Compañía pasará al Cliente dicho cargo o costo, el cual este último tendrá que pagar, sin que se incremente dicho monto por ningún concepto.
- b. **PERIODO Y RENOVACIÓN:** El Periodo Inicial puede encontrarse en el Resumen del Acuerdo. En la medida en que lo exija la ley, la Empresa notificará al Cliente por escrito al menos treinta (30) días, pero no más de sesenta (60) días, antes de que finalice el Periodo inicial (“Aviso de Renovación”). En el Aviso de Renovación, la Compañía explicará las opciones de renovación. El Aviso de Renovación podrá declarar que a menos que el Cliente celebre un nuevo Acuerdo con la Compañía, la Compañía continuará proporcionando Servicios utilizando una Tarifa Variable de Producto que excluya los Servicios de Valor Agregado, a excepción de Seleccione una Fecha de Pago Especifica, Pago Automático y Comunicación Sin Papel, si el Cliente seleccionó uno o mas de uno dichos Servicios de Valor Agregado durante el Periodo Inicial, pero el Cliente tendrá derecho a cancelar los Servicios luego del Periodo Inicial sin ninguna penalidad. El Cliente seguirá siendo responsable y pagará cualquier Servicio proporcionado hasta e incluyendo la fecha en que la finalización se haga efectiva.
- c. **DERECHO DE CANCELACIÓN:** Para cualquier ID ESI que sea residencial, o si la combinación de todos los ID ESI tienen una demanda pico de menos de 50 kW durante los últimos 12 ciclos de facturación, el Cliente tiene el derecho de cancelar este Acuerdo sin cargo o penalidad dentro de tres (3) días hábiles federales luego de haber recibido este Acuerdo, según se establece bajo las Normas Sustantivas 25.474 PUCT (disponibles en: <http://www.puc.texas.gov/>

[agency/ruleslaws/subrules/electric/25.474/25.474.pdf](https://www.newpower.com/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.474/25.474.pdf)) al contactar a la Compañía por teléfono, al número libre de costo 888-853-5747, fax al 713-583-1183, o correo electrónico a [customercare@newpower.com](mailto:customercare@newpower.com). Para cada ID ESI que el Cliente quiera cancelar los Servicios bajo este Acuerdo, el Cliente deberá proporcionar su nombre, dirección, número de teléfono, el ID ESI aplicable, y una declaración de que el Cliente está dando por resuelto el Acuerdo en cuanto a ese (esos) Id(s) ESI. El derecho a cancelar el Acuerdo no aplica a ningún ID ESI para el que el Cliente esté buscando nuevos servicios, y el Cliente será responsable de cualquier cargo asociado con el Servicio proporcionado a un ID ESI al que el Cliente solicite y autorice un nuevo servicio.

## 2. SERVICIOS Y PRECIO

- a. **TIPOS DE SERVICIO:** El Resumen del Acuerdo especifica el Precio por kilovatio/hora (kWh) por electricidad, y cualquier Servicio de Valor Agregado que, juntos, constituyen el Precio por los Servicios. El costo por los Servicios durante el Periodo Inicial será fijo, lo que significa que componentes del Precio no cambiarán durante el Periodo Inicial a menos que haya un Cambio en la Ley. Cuando se indican Productos Variables significa que su Precio puede cambiar para cada ciclo de facturación sin previo aviso, y dicho cambio se basa en un método determinado, a la discreción exclusiva de la Compañía, y tienen un término de menos de treinta y un (31) días. La información histórica referente a los Productos de Precio Variable puede encontrarse en: [www.newpower.com](http://www.newpower.com)
- b. **PRECIO:** El Precio que el Cliente pagará por los Servicios durante el Periodo Inicial está indicado en el Resumen del Acuerdo. El Precio incluye los costos de energía del medidor del Cliente, Pérdidas de Transmisión y Distribución, Servicios Auxiliares; cargos estímulo de ERCOT, costos asociados con el Compromiso de Confiabilidad de la Unidad, No Registrados por Energía, cualquier Servicio de Valor Agregado, y cargos transferidos asociados con la prestación de electricidad por la empresa de prestación de servicios de el TDU (como Cargo al Cliente, Cargo por Medidor, Cargo por Servicio de Transmisión, Cargo por Sistema de Medidor Avanzado (AMS, por sus siglas en inglés), Cargo de Distribución, Fondo de Beneficios del Sistema, Cargo de Transición, Cargo por Desactivación Nuclear, Factor de Costo de Recuperación de Transmisión, Crédito de Mitigación Excesiva, Tarifa de Franquicia Municipal, solicitudes de servicio, alquiler de equipos, construcción, etc.), y cualquier Servicio de Valor Agregado seleccionado por el Cliente, pero no incluye los Elementos Transferidos según se definen en el Resumen del Acuerdo. El precio total promedio por kilovatio-hora ("kWh") incluye el costo de electricidad, una tarifa base mensual incluida en el Precio, y los costos de prestación de electricidad para cada ID ESI (los "Establecimientos") determinados de acuerdo con la tarifa del TDU local en efecto al momento de ejecución de este Acuerdo. El EFL anexo proporciona un estimado del costo del Cliente por kWh, excluyendo los Servicios de Valor Agregado, impuestos y tarifas, y este número puede variar del Precio que realmente se carga al Cliente, dependiendo del Uso del Cliente, y de si el Precio incluye cualquier Servicio de Valor Agregado.
- c. **CAMBIOS DE PRECIO:** El Precio puede cambiar si: (a) hay un cambio en la implementación o interpretación de la (1) ley, norma, regulación, ordenanza, estatuto, decisión judicial, orden administrativa y afines; (2) cambio material en los lineamientos operativos o protocolos de ERCOT o de Confiabilidad de Texas ("TRE") , frontera de zona de carga o definiciones de centrales; (3) modificación o cambios a las tarifas de TDU, tangentes o términos y condiciones estándares; (4) cambios en programas incluyendo, pero no limitándose a congestión, adecuación de recursos, y afines; o (5) estructura de mercado eléctrico, y cualquier cambio listado en (1) - (5) anterior resulta en que la Compañía incurra en costos o gastos adicionales para proporcionar los servicios descritos en este Acuerdo ("Cambio en la Ley"); o (b) si el Cliente cancela cualquier Servicio de Valor Agregado. El Cliente también es responsable de pagar cualquier tarifa y cargo no recurrente del TDU, incluyendo, pero no limitándose a, tarifas y cargos relacionados al establecimiento, desconexión, reconexión, o mantenimiento de servicio o equipamiento eléctrico. Los Cargos y Tarifas serán listados como un artículo en una línea separada en la factura del Cliente.
- d. **IMPUESTOS:** Si el Cliente está exento del impuesto sobre los ingresos brutos debido a que vive en un área no incorporada o cualquier otro impuesto, incluido el impuesto sobre las ventas, el Cliente debe proporcionar a la Compañía un comprobante por escrito de dicha exención. La Compañía no tendrá que reconocer dicha exención hasta y a menos que el Cliente proporcione a la Compañía la documentación necesaria. Si el Cliente está exento de impuestos, y la Compañía recaudó dicho impuesto por error, la única solución que el Cliente podrá solicitar es un reembolso de la Tesorería de Texas, u otra entidad a la que la Compañía deba remitir dichos impuestos. Nada en esta oración exime a la Compañía a emitir un reembolso por cualquier impuesto cobrado inadecuadamente, a la única y absoluta discreción de la Compañía.

## 3. USO, FACTURACIÓN Y PAGO

- a. **USO:** El Cliente autoriza a la Compañía a obtener información histórica y actual de consumo, facturación y pagos del TDU aplicable, incluyendo datos del medidor inteligente del Cliente. Esta autorización permanecerá en vigencia desde la fecha en que el Cliente ejecute este Acuerdo, y durante el Periodo Inicial y cualquier Periodo de Renovación. Si el Cliente utilizó un agente o intermediario en conexión con este Acuerdo, la Compañía está autorizada a revelar información actual e histórica de uso y facturación a dicho agente o intermediario.
- b. **FACTURACIÓN:** La factura del Cliente se basará en la cantidad de electricidad y servicios relacionados prestados al ID ESI del Cliente, según sea reportado y medido por el TDU a ERCOT (“Uso”), que luego reporta dicha información a la Compañía o, si el Cliente ha optado por hacer que su factura sea pagadera en una fecha específica, puede basarse en los datos del portal de uso de Smart Meter Texas (SMT) (“Uso SMT”). Si el TDU no proporciona el uso actual para un ciclo de facturación para cualquier ID ESI enumerado en este Acuerdo, o si los datos reportados por el TDU difieren de los del Uso SMT, la Compañía podrá estimar razonablemente el Uso del Cliente o Uso SMT para dicho ciclo de facturación, y reconciliar el Uso o Uso SMT estimado con el Uso real, una vez que el TDU haya proporcionado el Uso real a ERCOT, y ERCOT, a su vez, lo haya proporcionado a la Compañía. Los ajustes pueden tomar 1 a 2 ciclos de facturación desde la fecha en que el TDU realmente lee un medidor. El monto total de la factura del Cliente será igual a los tiempos de Uso o Uso SMT por el Precio, además del costo no recurrente cobrado y facturado a la Compañía por parte de terceros, en función de brindar Servicios al ID ESI, que no sean parte del Precio, incluyendo, pero no limitados a: (a) Cargos del TDU por desconexión, reconexión, lecturas fuera de ciclo del medidor, pruebas de medidor, y cualquier otro cargo que el TDU esté autorizado a realizar como parte de su tarifa aprobada, desde la fecha de este Acuerdo; (b) un cargo de desconexión de \$25; (c) un cargo de \$30.00 por cheques devueltos o por fondos insuficientes; (d) una Tarifa Prioritaria de Mudanza Inicial de \$15.00 además de cualquier costo cargado a la Compañía por el TDU por tal servicio ((a)-(d) colectivamente, se definen como Tarifas), impuestos u otros cargos que se evalúen al Cliente, y excluidos del Precio según se define en el Resumen del Acuerdo.
- c. **PAGO:** Los pagos deberán realizarse en la fecha de vencimiento de la factura, que no podrá ser menor a dieciséis días desde la fecha de emisión de la factura. Los pagos pueden hacerse por medio de la configuración de pagos recurrentes (“Autopago”) por medio de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, visitando [www.newpower.tx.com](http://www.newpower.tx.com). Al seleccionar Pago automático, usted acepta que la Compañía débito automáticamente a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito en la Fecha de vencimiento de su factura por el monto total adeudado, incluidos los Servicios de valor agregado. La Compañía continuará cobrando el pago a través de Pago automático hasta que usted notifique a la Compañía de su deseo de cancelar el Pago automático o ya no sea un Cliente de la Compañía. Otras opciones de pago son: Pagos únicos por medio de [www.newpower.tx.com](http://www.newpower.tx.com), llamando a la Compañía al 888-853-5747, o enviando el pago por correo a Pulse Power, LLC d/b/a New Power Texas, P.O. Box 734377, Dallas, TX 75373-4377. La Compañía utilizará un cargo de 5% de penalidad sobre el saldo pendiente si el pago no se realiza para la Fecha de Pago. Cualquier cheque o transferencia electrónica devuelta por un banco por fondos insuficientes o no disponibles será tratada como que la Compañía no recibió pago alguno. Si la Compañía iniciara actividades de cobro, tal cual permitido por la ley, para montos pendientes pasados, el Cliente pagará cualquier costo incurrido por la Compañía en la búsqueda del cobro, incluido pero no limitado a los cargos de los abogados, al igual que un cargo administrativo de \$50.00. Una vez que la cuenta es inactiva con un saldo vencido, la cuenta se enviara a cobranza en las proximas dos semanas. Si el Cliente tiene dos (2) o más pagos devueltos en doce (12) ciclos de facturación consecutivos, podrá exigírsele que pague en efectivo o por Orden de Pago por un período de doce (12) ciclos de facturación consecutivos. La Compañía no será responsable de notificar al Cliente de cheques devueltos, pagos electrónicos devueltos o falla del Pago automático por cualquier motivo. Si hay un pago en exceso por cualquier motivo, se aplicará a la próxima factura a menos que el cliente se comunice con la Compañía y solicite un reembolso. Previa solicitud, si la cuenta del Cliente indica un saldo acreedor, el reembolso se enviará dentro de los 10 días hábiles posteriores a la solicitud.
- d. **PLANES DE PAGO:** Si el Cliente tiene dificultades pagando una factura para la fecha de pago, pueden existir planes de pago disponibles, sobre la base de la calificación y elegibilidad del Cliente. Si se determina que el Cliente es elegible para un plan de pagos diferidos, el Cliente pagará 50% del monto pendiente, y diferirá el resto del monto pendiente en cuotas iguales en un periodo no mayor de cinco (5) ciclos de facturación. Para calificar para un plan de pagos diferidos, un Cliente no puede haber caído en cesación de pagos de un plan de pagos diferidos anterior con la Compañía, ni puede haber recibido más de dos (2) avisos de desconexión en los últimos doce (12) ciclos de facturación. El Cliente necesita tener al menos tres (3) ciclos de facturación de historial de pagos con la Compañía antes de calificar para un plan de pagos diferido. Los planes de pagos diferidos están disponibles para aquellos

clientes cuyas facturas venzan durante una emergencia climatológica extrema, según se define por el TDU aplicable, clientes que viven en áreas cubiertas por un estado de desastre declarado por el Gobernador de Texas (solicitado por el PUCT), o cuando el Cliente haya recibido una factura errónea con un monto de \$50 o más a su favor. Si el Cliente establece un plan de pago diferido, la Compañía podrá impedir el cambio de proveedor de dichas cuentas hasta que el saldo diferido sea pagado y procesado, momento en el cual la Compañía eliminará la restricción. Si el cliente es desconectado por impago mientras su cuenta se encuentra con una limitación de cambio de proveedor, deberá realizar un pago para reanudar el servicio, y el Cliente no podrá obtener servicios de otro REP hasta que el saldo total diferido adeudado a la Compañía se pague por completo. Todos los planes de pagos diferidos se formalizan por escrito, y se proporcionan al Cliente. Comuníquese con la Compañía para más información.

- e. **PLAN DE FACTURACIÓN PROMEDIO:** El Plan de Facturación Promedio está diseñado para igualar las cifras superiores y bajas en la factura eléctrica de un Cliente. Para los Clientes que se inscriban, la factura se basará en los cargos eléctricos totales del ciclo de facturación para los más recientes doce (12) meses de facturación, divididos entre 12. Este será el monto que la Compañía factura al Cliente cada ciclo de facturación. Si el Cliente no tiene facturas previas a su nombre en el sitio del servicio, la Compañía tomará el uso previo que esté disponible para la ubicación del servicio, y aplicará el entonces precio actual para calcular el cargo promedio del ciclo de facturación. Se realizará una reconsideración final si se cancela la cuenta, o si este Acuerdo expira, pero dicha reconsideración ocurrirá al menos cada doce (12) ciclos de facturación y será facturado o acreditado en el siguiente ciclo de facturación. Cualquier saldo remanente de la cuenta será pagadero por completo ante dicha finalización o expiración.

#### 4. DEPÓSITOS

- a. **DEPÓSITO INICIAL DE SEGURIDAD:** A aquellos Clientes que no puedan demostrar crédito satisfactorio se les podrá exigir que presenten un depósito u otra garantía para recibir los Servicios. Las facturaciones estimadas para un depósito inicial de un solicitante pueden basarse en la estimación razonable del uso promedio para la clase de cliente del solicitante, o pueden basarse en la estimación del cliente del uso anticipado, o el uso histórico real asociado con el ID ESI del Cliente. El monto del depósito no podrá exceder el mayor de cualquiera de las sumas de las facturaciones estimadas del Cliente para los próximos dos (2) ciclos de facturación, o un quinto (1/5) de la facturación anual total estimada del Cliente. La Compañía no requerirá un depósito inicial o adicional de un Cliente existente, a menos que dicho Cliente, durante los últimos doce (12) ciclos de facturación del servicio, haya pagado tarde una factura más de una vez, o haya tenido una interrupción o desconexión del servicio por impago, o si las facturas estimadas son más de dos veces el promedio de las facturas en los últimos 12 meses, y ha recibido un aviso de desconexión, o su servicio ha sido terminado porque no ha pagado o si se estimaron que sus cuentas fue mas del doble que el promedio de los ultimos 12 meses. Si se requiere un depósito inicial o adicional, la Compañía enviará una notificación y requerirá que el Cliente pague el depósito dentro de diez (10) días desde la emisión de un aviso por escrito, y un aviso de desconexión puede combinarse con, o emitirse concurrentemente con, la solicitud del depósito.
- b. **INTERESES SOBRE DEPÓSITOS:** Se acumularán intereses sobre cualquier depósito, si se conservan por más de 30 días, a una tasa anual establecida por el PUCT. Cualquier depósito podrá ser reembolsado o acreditado tras la solicitud del Cliente si: (i) el Cliente ha realizado doce (12) pagos consecutivos sin tener más de dos (2) pagos retrasados o (ii) el Cliente termina el servicio con la Compañía o cierra los sitios asociados con los ID ESI. El caso de (ii) anterior, el monto de depósito del Cliente, y cualquier interés acumulado, menos cualquier saldo pendiente por servicios eléctricos, será reembolsado al Cliente. Además, si el servicio del cliente o el solicitante no se conecta, el reembolso será devuelto. Cualquier devolución de un depósito más los intereses acumulados se realizará tan pronto como sea comercialmente razonable, pero al menos diez (10) días hábiles después de la fecha en que el Cliente rescindió el Acuerdo o no se conectó el servicio del solicitante.
- c. **DEPÓSITO NO REQUERIDO:** Los solicitantes de 65 años o más que actualmente no tengan retrasos en el pago de su cuenta por servicios eléctricos, los solicitantes que hayan sido declarados víctimas de violencia doméstica, militar en servicio activo anterior o actual al proporcionar una prueba razonable de servicio, y aquellos que hayan proporcionado una carta de crédito, califican para que no se les solicite un depósito. Comuníquese para obtener más información sobre todos los casos en que podrá no requerirse un depósito.

## 5. CANCELACIÓN Y DESCONEXIÓN

## a. DERECHO DEL CLIENTE A CANCELAR:

- i. Derecho a Cancelar: En cualquier momento, el Cliente puede cancelar el Acuerdo con la Compañía, comunicándose con la Compañía al 888-853-5747 o enviando un correo electrónico a [customercare@newpowertx.com](mailto:customercare@newpowertx.com). Si un cliente toma una acción que cancela o finaliza este Acuerdo antes del final del Período Inicial, a menos que sea permitido en otra parte de este Acuerdo, la Compañía podrá cargar, y el Cliente acepta pagar, la Tarifa por Cancelación Temprana establecida en el Resumen del Acuerdo, a menos que: (i) haya menos de 14 días restantes en el período, o (ii) el Cliente se mude de la dirección de servicio del ID ESI durante el Periodo Inicial, y proporcione una dirección de reenvío, y evidencias razonables de que el Cliente ya no ocupa el sitio especificado en el Acuerdo. El Cliente y la Compañía acuerdan que los daños por la finalización temprana de este Acuerdo por parte del Cliente son imposibles o difíciles de determinar, y que la Tarifa de Cancelación Temprana es una estimación razonable de los daños producidos de la cancelación del Acuerdo por parte del Cliente antes del final del Periodo Inicial. Comuníquese con la Compañía al menos siete (7) días hábiles antes de mudarse. El Cliente continúa siendo responsable de todos los cargos incurridos hasta la fecha en que el TDU procese la finalización.
- ii. Obligaciones Después de la Finalización: Si el Cliente cancela o da por terminado el servicio con la Compañía, las obligaciones de la Compañía cesarán luego de la fecha de lectura de medidor, cuando la Compañía ya no sea designada como el REP del Cliente, o cuando el TDU desconecte el medidor. Si la fecha de cancelación solicitada por el Cliente requiere una lectura de medidor fuera de ciclo, o causa cualquier otro cargo de parte del TDU, el Cliente será responsable del pago de dichos cargos. Las obligaciones del Cliente bajo este Acuerdo sólo terminan cuando todos los saldos pendientes son pagados por completo. La cancelación o resolución del Acuerdo no exime al Cliente de la obligación de pagar todos los saldos pendientes o cualquier tarifa de cancelación temprana que podría aplicar.

b. **DERECHO DE LA COMPAÑÍA A CANCELAR**: La Compañía, tras la notificación requerida en este Acuerdo o por ley, puede finalizar este Acuerdo sin penalidad alguna si: (i) El Cliente no paga todos los montos no controvertidos cuando deben pagarse; (ii) cualquier declaración o garantía hecha por el Cliente es falsa o se convierte en falsa; (iii) un Cambio en la Ley u otra acción legislativa, regulatoria o legal hace que el cumplimiento de este Contrato por parte de la Compañía sea comercialmente impracticable o imposible; (iv) si el TDU aplicable no puede leer el medidor del Cliente o proporcionar Uso durante más de 90 días. Si la Compañía cancela este Acuerdo debido al no pago por parte del Cliente, además de cualquier monto adeudado hasta la fecha de cancelación, la Compañía podrá cargar y el Cliente acuerda pagar la tarifa de cancelación temprana establecida en el Resumen del Acuerdo. Si el Cliente solo no paga los Servicios de Valor Agregado, la Compañía terminará el Acuerdo solo en relación con dichos Servicios de Valor Agregado y el Cliente será responsable de un cargo por terminación anticipada, si corresponde, de dichos Servicios de Valor Agregado y continuará recibiendo el pago por Precio en kWh por servicios de electricidad por el resto del Plazo inicial.

c. **DESCONEXIÓN DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO**: Si la Compañía no recibe un pago para la Fecha de Pago, la Compañía podrá desconectar el servicio eléctrico del Cliente. Antes de tomar dicha acción, la Compañía enviará un Aviso de Desconexión de Servicio, dando al cliente no menos de diez (10) días desde la fecha del aviso antes de desconectar el Servicio por falta de pago. Ante la falta de pago, el Cliente continúa siendo responsable del pago de todos los montos pendientes.

d. **DESCONEXIÓN SIN PREVIO AVISO**: La Compañía o el TDU podrán desconectar el servicio sin previo aviso, si existe una condición peligrosa conocida, y durante todo el tiempo que exista dicha condición; donde el servicio esté conectado sin autorización por una persona que no ha hecho una solicitud para el servicio; donde el servicio sea reconectado sin autorización luego de la desconexión por falta de pago; donde haya manipulación del medidor u otros equipos del proveedor de servicios del TDU, empresa de servicios públicos municipal, o cooperativa eléctrica; o donde haya evidencia de robo del servicio.

e. **CLIENTES DE CUIDADO CRÍTICO Y CONDICIONES CRÓNICAS**: Si un Cliente tiene una persona que reside permanentemente en el sitio de servicio de un ID ESI, que haya sido diagnosticada médicamente como dependiente

de un dispositivo médico eléctrico para mantenerse con vida (“Cliente de Cuidado Crítico”) o tiene una condición médica seria que requiere un dispositivo eléctrico o calefacción o refrigeración eléctrica para prevenir el deterioro de una función de vida mayor a través del significativo deterioro o exacerbación de la condición (“Cliente de Condiciones Crónicas”), el Cliente podrá solicitar para una designación como Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Cliente de Condición Crónica. Para ser considerado para dicha designación, el Cliente debe remitir el formulario aprobado por el PUCT por fax u otro medio electrónico al TDU aplicable al igual que a la Compañía. El TDU notificará al Cliente y a la Compañía de la determinación final de si el Cliente ha sido designado como Cliente de Cuidado Crítico o Cliente de Condición Crónica, y si el Cliente recibirá un aviso de renovación del estado del Cliente como Cliente de Cuidado Crítico o Cliente de Condición Crónica. La norma aplicable PUCT está disponible en: <http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.497/25.497.pdf> La designación como Cliente de Cuidado Crítico o Cliente de Condición Crónica no exime al Cliente de la obligación de pagar los Servicios establecidos en este Acuerdo.

## 6. REPORTE DE CORTES DE ENERGÍA Y SOLICITUDES DE SERVICIOS

Nombre del TDU	Número de Cortes de Energía - 24 Horas	Solicitudes de Servicio
AEP Texas North	866-223-8508	877-373-4858
AEP Texas Central	866-223-8508	877-373-4858
CenterPoint Energy	800-332-7143; 713-207-2222	800-332-7143; 713-207-2222
Nueces Electric Cooperative	800-632-9288	800-632-9288
Oncor Electric Delivery	888-313-4747	888-313-6862
Texas-New Mexico Power	888-866-7456	888-866-7456

## 7. GARANTÍAS Y DECLARACIONES

- a. **GARANTÍA GENERAL POR PARTE DEL CLIENTE:** El Cliente representa y garantiza a la Compañía que la demanda pico agregada de todos los ID ESI del Cliente están por debajo de 50 kW en todo momento en los últimos 12 meses, o que los ID ESI a suministrarse bajo este Acuerdo son clasificados como medidores residenciales por el TDU y que el Cliente no genera ni consume actualmente electricidad generada detrás del medidor del Cliente. Si la demanda pico para todos los medidores no residenciales haya excedido los 50 kW en cualquier momento en los últimos 12 meses, la Compañía podrá: (i) proporcionar al Cliente un nuevo Acuerdo y Predio, el cual el Cliente podrá aceptar o rechazar dentro de 14 días desde la fecha en que la Compañía notifique al Cliente de dicha nueva propuesta de Acuerdo y Precio; o (ii) cancelar el presente Acuerdo transcurridos los 14 días desde la fecha de notificación al Cliente, y trasladar al Cliente a un producto Variable. Si la Compañía envía un nuevo Acuerdo y Precio al El Cliente y el Cliente rechazan dicho nuevo Acuerdo y Precio propuestos, la Compañía puede rescindir este Acuerdo con 14 días de notificación por escrito al Cliente y trasladar al Cliente a un Producto variable. Nada de lo contenido en este documento eximirá al Cliente de su obligación de pagar a la Compañía por los Servicios prestados al Cliente.
- b. **GARANTÍA DE CONSENTIMIENTO PARA EL MERCADEO:** Si, durante la solicitud del Cliente para el Servicio con la Compañía, el Cliente autorizó específicamente a la Compañía y sus afiliadas a contactar ocasionalmente al Cliente con información sobre productos o servicios que la Compañía cree que pueden ser de interés para el Cliente, el Cliente declara y garantiza que el Cliente podría y expresamente dio dicho consentimiento. para los números de teléfono proporcionados, dicho consentimiento, incluido el recibo de llamadas de ventas marcadas automáticamente y pregrabadas, mensajes de texto SMS y correos electrónicos de o en nombre de la Compañía, sus afiliados y agentes en los números de teléfono y la dirección de correo electrónico previsto. Es posible que se apliquen tarifas estándar de mensajería y datos del proveedor de telefonía móvil del Cliente. La información del cliente no se proporcionará a terceros que no sean los agentes de la Compañía que operan bajo un acuerdo de confidencialidad. El Cliente comprende que este consentimiento no fue una condición de compra y puede ser revocado por el Cliente.
- c. **GARANTÍA POR PARTE DE LA COMPAÑÍA:** La Compañía no discrimina, niega servicio ni exige el pago por adelantado o depósito por el servicio por motivos de raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado civil, ubicación en un área geográfica con dificultades económicas, o la calificación de servicios para bajos ingresos o de ahorro energético de un Cliente. La Compañía no puede utilizar una calificación crediticia, un historial crediticio ni los datos de pago de servicios públicos

como base para determinar el precio del servicio eléctrico para un producto con un plazo de contrato de doce (12) meses o menos.

- d. **LIMITACIÓN DE GARANTÍAS: LA COMPAÑÍA Y EL CLIENTE ACUERDAN QUE NINGUNO HA REALIZADO PROMESAS ADICIONALES A SU CONTRAPARTE EN ESTE ACUERDO SOBRE LOS SERVICIOS, DIFERENTES A LO QUE EXPRESAMENTE ESTÁ ESCRITO EN ESTE ACUERDO. LA COMPAÑÍA NIEGA ESPECÍFICAMENTE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO O USO PARTICULAR.**

## 8. MISCELÁNEOS

- a. **RIESGO DE PÉRDIDAS E INDEMNIZACIÓN:** Se considerará que el Cliente tiene el control exclusivo y es responsable de cualquier daño o perjuicio causado por la energía eléctrica después de recibirla en el medidor del Cliente. El Cliente indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a la Compañía ante cualquier reclamo por pérdidas, daños o lesiones a personas o daños materiales, incluyendo, sin limitaciones, todos los daños consecuentes, ejemplares o emergentes de o en relación con cualquier acto o incidente que ocurra luego de que la electricidad haya pasado al Cliente.
- b. **LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD:** Si una de las partes se hace responsable de los daños de la otra, entonces esa responsabilidad se limita únicamente a los daños directos y reales. Ni la Compañía ni el Cliente serán responsables ante el otro por daños consecuentes, especiales, incidentales, punitivos, ejemplares o indirectos. El Cliente acepta renunciar a todos los demás recursos legales o de justicia. Estas limitaciones se aplican sin tener en cuenta la causa de cualquier responsabilidad o daño, incluso si los daños resultan de negligencia, ya sea única, conjunta, concurrente, o activa o pasiva. La responsabilidad se transfiere de la Compañía al Cliente en el punto donde el TDU del Cliente recibe la electricidad, y la misma es transferida al Cliente en el medidor del Cliente. El Cliente indemnizará a la Compañía por cualquier responsabilidad de terceros que surja en y desde el medidor del Cliente.
- c. **FUERZA MAYOR:** La Compañía se esforzará de manera comercialmente razonable para proporcionar el Servicio, pero no garantiza un suministro continuo de energía eléctrica. Los eventos que están fuera de nuestro control (“Eventos de Fuerza Mayor”) pueden ocasionar interrupciones en el servicio. La Compañía no será responsable por dichas interrupciones. La Compañía no genera, transmite o distribuye electricidad al Cliente. Por lo tanto, el Cliente acuerda que la Compañía no es responsable por daños causados por Eventos de Fuerza Mayor, incluyendo, sin limitaciones, a actos de Dios, actos de cualquier autoridad gubernamental, incluyendo la PUCT o ERCOT, accidentes, huelgas, problemas laborales, trabajos de mantenimiento necesario, incapacidad de acceder al sistema del TDU o ERCOT, mal desempeño por parte del TDU o ERCOT, retrasos o impacto de Cambios de Ley, o cualquier causa que esté razonablemente más allá del control de la Compañía. Si ocurre un Evento de Fuerza Mayor que haga que la Compañía no pueda cumplir en todo o en parte con este Acuerdo, el desempeño de la Compañía bajo este Acuerdo será excusado por la duración de tal evento y si tal evento dura más de treinta días calendario, la Compañía tiene el derecho de cancelar este Acuerdo a su sola discreción, dando al Cliente un aviso de 14 días de dicha cancelación.
- d. **CAMBIOS A LOS TÉRMINOS DE SERVICIO:** Excepto como se indica en la sección “Precios” de este Acuerdo, la Compañía enviará primero una notificación por escrito con al menos catorce (14) días de anticipación antes de hacer cualquier cambio al Acuerdo. La notificación por escrito se hará a través de un documento separado o junto con la factura. No se requiere notificación para un cambio que beneficie al Cliente. Esta notificación escrita estará claramente etiquetada como “Notificación Importante sobre Cambios a su Acuerdo” e identificará el cambio y las disposiciones específicas que se refieren al cambio. Si el Cliente no se opone a los cambios, no se requiere ninguna acción. Si el Cliente encuentra estos cambios inaceptables, el Cliente puede elegir otro REP dentro de 14 días a partir de la fecha en que la notificación fue enviada, sin cargo o penalidad. Tenga en cuenta que si el Cliente actúa después de que hayan expirado los 14 días, se aplicará una penalización por cancelación. Se proporcionará un documento de TOS, YRAC o EFL siempre que se haga un cambio al documento específico, y a solicitud del Cliente, en cualquier momento, sin costo alguno. La cancelación del Acuerdo bajo esta sección no exime al Cliente de pagar todos los saldos pendientes de la cuenta.
- e. **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** El Cliente debe comunicarse con la Compañía al 888-853-5747, de forma gratuita, de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. tiempo central de EE. UU. o por correo electrónico a [customercare@newpowertx.com](mailto:customercare@newpowertx.com) con comentarios específicos, quejas, preguntas sobre la facturación, o si el Cliente siente que hubo un error de facturación. Si el Cliente no está satisfecho con los intentos de la Compañía de resolver el problema, el Cliente podrá presentar una queja con la Compañía y solicitar una revisión de supervisión. Si la Compañía no resuelve el conflicto, el Cliente tiene el derecho de presentar una queja ante la PUC. La información

de contacto de la PUC es: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711 3326; teléfono (512) 936 7120 o (888) 782 8477; fax (512) 936 7003; Email: customer@puc.state.tx.us; sitio web: www.puc.state.tx.us; TTY (512) 936 7136. Además, el Cliente se compromete a no llevar a cabo ni participar en ningún procedimiento como representante de una clase, acción colectiva o en cualquier otra calidad que no sea en nombre del propio Cliente. Consulte el documento de Sus Derechos Como Cliente para obtener información adicional. El Cliente y la Compañía acuerdan que el Cliente sólo presentará reclamaciones contra la Compañía de forma individual y no emprenderá acciones a nivel de clase, representativas o consolidadas.

- f. **DIVISIBILIDAD:** En caso de que alguna de las cláusulas contenidas en el presente documento sea declarada inaplicable por un tribunal de jurisdicción competente, dicha cláusula se reformará para crear una cláusula válida y aplicable en la medida en que lo permita la ley. No obstante, si dicha cláusula no puede ser reformulada, se suprimirá sin que ello afecte a ninguna otra cláusula del presente Acuerdo. Cualquier no aplicación por parte de la Compañía de cualquier término o condición de este Acuerdo, o de ejercer cualquier derecho bajo este Acuerdo, no será considerado como una renuncia al derecho de la Compañía a aplicar todos y cada uno de dichos términos y condiciones o a ejercer cualquier derecho bajo este Acuerdo en el futuro, ya sea de un tipo similar o de una naturaleza diferente. Las cláusulas de este Acuerdo relativas al pago, limitación de responsabilidad y renunciaciones sobrevivirán a la finalización o expiración de este Acuerdo.
- g. **LEY APLICABLE:** Este Acuerdo se registrará, interpretará y analizará de acuerdo con las leyes del Estado de Texas, sin tener en cuenta los principios de los conflictos de leyes. Las cláusulas del Código Uniforme de Comercio de Texas ("UCC," por sus siglas en inglés) se aplicarán a este Acuerdo, y la electricidad será un "bien" para los propósitos del UCC. El Cliente y la Compañía reconocen y aceptan que este Acuerdo constituye un "contrato a plazo" dentro del significado del Código de Quiebras de los Estados Unidos y además reconocen y aceptan que la Compañía es un "vendedor de contratos a plazo" para tales fines. Ciertas "Normas Sustantivas" PUCT se aplican a la venta de electricidad al por menor por parte de la Compañía. Estas reglas PUCT se pueden encontrar en <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>, a partir del 25.471 y siguientes.
- h. **AVISOS:** En la medida en que lo permita la ley aplicable, las notificaciones y la correspondencia de la Compañía se enviarán a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente; si el Cliente no proporciona una dirección de correo electrónico, todas las notificaciones y correspondencia se enviarán a la dirección de facturación de la cuenta (o a la dirección de servicio si hay problemas con la dirección de facturación).
- i. **ASIGNACIÓN:** El Cliente no podrá ceder su interés en este Acuerdo ni sus obligaciones en virtud del mismo sin el consentimiento expreso por escrito de la Compañía, el cual podrá ser denegado a discreción de la Compañía. La Compañía puede vender, transferir, empeñar o ceder las cuentas, los ingresos o el producto de los mismos, en relación con cualquier acuerdo financiero y puede ceder este Acuerdo a cualquier proveedor de energía, compañía de servicios de energía u otra entidad.
- j. **CLIENTES DE MEDICIÓN NETA:** Para ser considerado elegible para participar en un programa de TDU de medición neta, el Cliente debe generar una parte o la totalidad de los requisitos eléctricos minoristas del Cliente utilizando un equipo de generación de energía ubicado en un ID ESI. Además, el Cliente debe tener un medidor bidireccional que haya sido probado y calibrado por el TDU para verificar su precisión antes del comienzo de los servicios y haber completado todos los formularios de solicitud necesarios con el TDU. Actualmente, los clientes de medición neta no son elegibles para los planes de la Compañía que incluyen los cargos de energía y de TDU o que se basan en tarifas de tiempo de uso (por ejemplo, noches con descuento, fines de semana, etc.). Si un cliente de medición neta se inscribe en un plan conjunto o un plan de tiempo de uso, la Compañía se reserva el derecho de convertir el cliente en un plan de solo energía previa notificación al Cliente. Comuníquese con la Compañía para obtener información adicional.
- k. **ENERGÍA RENOVABLE:** Para los planes de precios renovables, la Compañía comprará y retirará los Certificados de Energía Renovable ("REC") para compensar el porcentaje especificado del consumo anticipado de electricidad del Cliente igual al porcentaje especificado en el Precio.