

## Términos de servicio - Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños

**Términos de servicio:** Este documento de Términos de Servicio (“TOS”, por sus siglas en inglés) explica los detalles de su servicio de electricidad de CPL Retail Energy L.P., Certificado de la PUCT Núm. 10023. Este documento TOS, junto con su documentación de inscripción, la Etiqueta de Hechos sobre la Electricidad (EFL, por sus siglas en inglés) y su documento de Derechos como Consumidor (YRAC, por sus siglas en inglés) constituyen su acuerdo (“Acuerdo”) con CPL Retail Energy. 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” dentro de los Términos del Servicio. Al aceptar el servicio de CPL Retail Energy de acuerdo con este Acuerdo, usted nos faculta a suministrar electricidad a todas las cuentas de servicio eléctrico que estén bajo 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 la empresa de servicio público de distribución y transmisión (TDU por sus siglas en inglés) o de su Proveedor Eléctrico al Detalle actual (REP por sus siglas en inglés).

**NUESTRA INFORMACIÓN DE CONTACTO:** Los representantes de Servicio al Cliente de CPL Retail Energy están disponibles para ayudarlo de lunes a sábado de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. CST, hora central de los Estados Unidos. Teléfono para llamada gratis para clientes residenciales: 1-866-322-5563; teléfono gratuito para clientes comerciales: 1-866-322-5563. Escribanos a CPL Retail Energy, P.O. Box 180, Tulsa, OK 74101-0180. Nuestra dirección de pagos es CPL Retail Energy (Remittance), P.O. Box 660897, Dallas, TX 75266-0897. Envíenos un fax de forma gratuita al 1-800-666-8867, consulte otros productos y servicios en [www.cplretailenergy.com](http://www.cplretailenergy.com), o envíenos un correo electrónico a [CPLRetailEnergy@directenergy.com](mailto:CPLRetailEnergy@directenergy.com).

**PLAZO DEL ACUERDO:** Este Acuerdo entrará en vigor 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. Si no paga el monto adeudado en su factura, el servicio estará sujeto a desconexión según las especificaciones de la sección de desconexión, a continuación. Si no hace reconectar su servicio antes del transcurso de 5 días hábiles después de la desconexión, este Acuerdo será cancelado.

### PRECIOS:

**Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños:** El precio que nos pagará por la electricidad tal como se indica en el EFL. El precio total promedio por kilovatio-hora (“kWh”) incluye el costo de la generación de electricidad, uso mensual de kWh, un cargo mensual básico y los costos del envío de la electricidad a su ubicación y no incluye impuestos estatales ni locales ni el reembolso del impuesto estimado a los ingresos brutos misceláneos del estado. Los planes indexados requieren un medidor inteligente abastecido y si su ubicación no cuenta con el servicio de un medidor inteligente abastecido no podremos facturarle en el plan indexado y se le facturará de acuerdo con nuestra oferta de tasa variable más baja actual. Para obtener información más específica sobre precios, consulte el EFL. Para clientes comerciales pequeños, los cargos por demanda (si correspondieran) son considerados por su TDU 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 del TDU 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.

Su precio está sujeto a cambios sin notificación por anticipado durante el plazo de este Acuerdo de la siguiente manera: el precio podría variar de acuerdo con la fórmula de precios preestablecida que figura en su EFL. Además, su precio podría aumentar durante el plazo de este Acuerdo para reflejar los cargos reales en: (1) cargos de entrega o sobrecargos de TDU, (2) cambios de las tarifas administrativas del Consejo Regulador de la Electricidad de Texas (Electric Reliability Council of Texas, ERCOT) o de la Entidad Regional de Texas (Texas Regional Entity, TRE) cobradas por cargas, (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.

Además, usted puede verse obligado a pagar tarifas y cargos no recurrentes originados por su Compañía Local de Servicios (TDU), 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 la sección “Condiciones de Facturación y Pago” dentro de los Términos de Servicio para ver información más detallada.

Para los clientes de E-Plan, también es posible que se les cobren tarifas por servicios proporcionados por CPL Retail Energy. Estas tarifas se mostrarán por separado en su factura y se describen a continuación:

- Tarifa de acceso a servicios para los clientes: E-Plan es un producto en línea por lo que es posible que cobremos una tarifa de \$5.95 si se comunica con un representante de servicio al cliente de CPL Retail Energy. Para evitar esta tarifa, puede utilizar nuestro servicio telefónico automatizado o nuestro sitio web.

Sin importar su consumo, se le cobrará un cargo básico, que figura en su EFL, para cada ciclo de facturación; este se define como un período delimitado por una fecha de inicio y de finalización que el TDU utiliza para determinar cuándo un cliente utilizó el servicio eléctrico. Un ciclo de facturación puede ser de menos de 30 días, pero el cargo básico no se prorrateará. En ningún caso se cobrará más de un cargo básico por identificador de servicio eléctrico ("ESI-ID") por ciclo de facturación. Este cargo básico será indicado como encabezamiento separado en su factura. Si en su Acuerdo se incluyera más de un ESI-ID, le cobrarán un cargo básico por separado por cada ESI-ID incluido por ciclo de facturación.

También se le facturará el cargo por uso mínimo (si en su EFL figura uno) por cualquier consumo inferior al umbral establecido en su EFL en cualquier ciclo de facturación dado. Un ciclo de facturación puede ser de menos de 30 días, pero el cargo por uso mínimo (si este se muestra en su EFL) no será prorrateado si se aplican impuestos. Todos los cargos gubernamentales y tarifas TDU no recurrentes, tales como, sin limitarse a ellos, los cargos de conexión, cargos por mudanza, cargos por instalación de medidor y cargos de reconexión también figurarán por separado en su factura. Visite el sitio web de la Public Utility Commission of Texas ("PUCT") en: <http://www.puc.state.tx.us/industry/electric/rates/TDR.aspx> para ver las tarifas para su TDSP. Todos los cargos aplicables no recurrentes de CPL Retail Energy se indicarán por separado en su factura y se describirán en la sección de "Términos de facturación y pago" dentro de estos Términos de Servicio.

Si se incluyera en este acuerdo más de un medidor identificado por un Identificador de Servicio Eléctrico (ESI-ID, por sus siglas en inglés), le cobrarán por todo el uso en todos los ESI-ID incluidos.

**Impuestos:** Usted será responsable y es garantía por todos y cada uno de los Impuestos. "Impuestos" significa todo impuesto federal, estatal y local, tarifas, cargos gubernamentales y evaluaciones que le impongan actualmente o en un futuro por su calidad de comprador de electricidad, impuestos a nosotros como vendedor de electricidad o sobre las transacciones de venta de electricidad, incluyendo impuestos a los ingresos brutos, tarifas administrativas municipales e impuestos y evaluaciones sobre la generación, los servicios públicos, los TDSP, de regulación, sobre las BTU o sobre la electricidad. Si está exento del pago del Impuesto a los Ingresos Brutos por vivir en un área no incorporada, será su responsabilidad proporcionarnos esta información para que podamos actualizar su cuenta como corresponde.

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.

#### **NOTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE LA LEY DE PAGOS PUNTUALES A LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES**

Nuestro servicio a las entidades gubernamentales es regido por la Ley de pagos puntuales (PPA, por sus siglas en inglés). La PPA y la definición para las "entidades gubernamentales" a las que se aplica están establecidas en el Código del Gobierno de Texas, Capítulo 2251 (disponible en: <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>). Según la subsección R. 25.482 del PUCT (disponible en: <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.482/25.482.pdf>), el pago por parte de una entidad gubernamental sujeta a la PPA se considerará moroso según las estipulaciones de la PPA; cualquier disputa de facturación entre una entidad gubernamental y nosotros sobre cualquier factura por un servicio se resolverá según las estipulaciones de la PPA; y los intereses sobre el pago moroso de la entidad gubernamental se calcularán y remitirán conforme a la PPA.

**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.

**VENCIMIENTO DEL CONTRATO:** A los clientes residenciales con contratos con plazos de 3 meses o más, les notificaremos la fecha de vencimiento del contrato con al menos 30 días, pero no más de 60 días, de anticipación al fin del plazo inicial con un aviso de vencimiento del contrato. A los clientes comerciales pequeños con contratos con plazos de 3 meses o más, les notificaremos la fecha de vencimiento del contrato con al menos 14 días, pero no más de 60 días, de anticipación al fin del plazo inicial con un aviso de vencimiento del contrato. El aviso de vencimiento del contrato le indicará qué debe hacer si desea renovar el servicio por un plazo adicional o cambiar su plan. Al final de su plazo inicial, si no toma ninguna acción, continuará recibiendo los servicios de CPL Retail Energy con un plan de renovación mes a mes por defecto. La EFL (etiqueta de hechos sobre la

electricidad) de su producto de renovación mensual por defecto, que describe su precio y otros términos, se incluirá en su aviso de vencimiento de contrato. Ninguna parte de esta sección nos impedirá ofrecerle un nuevo contrato en cualquier otro momento durante el período del contrato.

**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:

**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:

Por teléfono gratuito; para clientes residenciales: 1-866-322-5563; para clientes comerciales: 1-866-322-5563, de lunes a sábado de 7:30 a.m. a 8:00 p.m. CST (hora central de los Estados Unidos), por fax al: 1-800-666-8867, o envíenos un correo electrónico a [CPLRetailEnergy@directenergy.com](mailto:CPLRetailEnergy@directenergy.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

Direct Energy, WTU Retail Energy, Bounce Energy and First Choice Power. 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. 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/agency/rulesnlaws/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:

**Cientes 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 o su cónyuge tienen más de 62 años y pueden presentar prueba de ello mediante una licencia de conductor o tarjeta de identificación estatal, 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 Consejo de Texas sobre Violencia Familiar (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 en su cuenta.

**Cientes 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 en 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 recalculemos 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; o (3) en lugar de un depósito en efectivo, la contabilización de un bono a través del programa Budget Pass. 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.

**Cientes 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 los cargos mensuales recurrentes que se especifican en su EFL y se presentan en este documento. De vez en cuando, su factura puede incluir cargos no recurrentes u otras tarifas de su TDU y nuestras. De vez en cuando, su factura puede incluir cargos no recurrentes u otras tarifas de su TDU y nuestras. Por favor consulte la sección “Precios” dentro de los Términos de Servicio para ver información más detallada.

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/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.454/25.454.pdf>) 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 será aplicada 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 (bajo "Account Manager" (administrador de cuentas), (2) por correo, (3) Configure Auto-Pay (Pago Automático), que permite pagos automáticos con una tarjeta de crédito o cuenta bancaria, creando su cuenta en nuestro sitio web bajo la opción "Account Manager" ("Administrador de Cuentas"); (4) mediante tarjeta de débito o de crédito, (5) en persona, en una de nuestras estaciones de pago autorizadas, las cuales puede encontrar en <https://www.cplretailenergy.com/customer-support/service-locator> o (6) llamándonos al número que aparece en "Nuestra información de contacto". Podemos cobrar un cargo por transacción de pago de hasta \$4.95 cada vez que realiza una transacción de pago con la ayuda de un agente del centro de atención de CPL Retail Energy. No se cobran cargos por pagos realizados en línea, a través de nuestro servicio telefónico automatizado o por pagos realizados a través de Autopago. 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:

**Plan de facturación promedio:** El Plan de facturación promedio está diseñado para emparejar los altos y bajos de su factura de electricidad y está basado en su plan de precios actual e historial de uso en la ubicación del servicio. Su Plan de facturación promedio recalcula cada mes y está basado en un promedio de su uso del mes actual además de su uso previo hasta 11 meses, más o menos una parte de su variación acumulada, multiplicada por la tarifa del plan que eligió originalmente.<sup>1</sup> Puede elegir que se vuelva su cuenta a la facturación regular, sin embargo, cualquier variación en los cargos reales y pagos mensuales promedio se aplicará inmediatamente a su cuenta y deberá pagarla con su siguiente factura común. Se puede retirar una cuenta automáticamente del Plan de facturación promedio si, en los últimos 12 meses, se emiten 2 o más avisos de desconexión, si el servicio se desconecta debido a la falta de pago o si su institución financiera devuelve como impagos a CPL Retail Energy dos o más cheques u otras formas de pago. Si su cuenta es retirada del Plan de facturación promedio y se vuelve a la facturación común, cualquier variación en los cargos reales y pagos mensuales promedio se aplicará inmediatamente a su cuenta y deberá pagarla con su siguiente factura común.

El programa de facturación promedio también está disponible para usted si recibe el descuento LITE-UP Texas, incluso si tiene pagos vencidos. Antes de iniciar el programa de facturación promedio, es posible que solicitemos una cuota inicial (no más del 50%) del monto vencido y que pague el resto del monto vencido en cuotas iguales durante por lo menos cinco ciclos de facturación.

---

<sup>1</sup> Se suma o resta 1/12 de la diferencia acumulada entre el promedio y las facturas reales. Esta diferencia fluctuará con el tiempo, ya que su uso real difiere del monto promedio que se le factura. Si no hay facturación previa a su nombre en la dirección del servicio o no tiene 11 meses de montos de facturas en la dirección del servicio, entonces se aplicará el uso previo en esa dirección de servicio (si estuviera disponible) a su precio actual para calcular un monto mensual promedio. Si finaliza el servicio con CPL Retail Energy, será responsable de cualquier uso que haya hecho, sin importar si excede el monto facturado a través del Plan de facturación promedio

Si se inscribe en el programa de facturación promedio con un monto vencido diferido, podremos colocarlo en suspensión de cambio en su cuenta. La suspensión de cambio se eliminará cuando suceda la primera de las siguientes: (i) su monto vencido diferido se pague y se procese, o (ii) luego de que haya realizado 12 pagos consecutivos sin más de un pago atrasado. Si se lo desconecta por no pagar mientras existe una suspensión de cambio, se necesitará un pago para volver a conectar el servicio y es posible que no pueda obtener servicios de ningún otro proveedor hasta que pague el total del monto vencido diferido.

**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 iniciar un plan de pago diferido, es posible que solicitemos una cuota inicial (no más del 50%) del monto adeudado. También podremos pedirle que pague el saldo debido en el Plan de pago diferido en montos iguales durante no menos de 5 ciclos de facturación. Si establece un plan de pago diferido, es posible que apliquemos una suspensión de cambio en su cuenta que se quitará después de que su saldo diferido haya sido pagado y procesado. Si se lo desconecta por no pagar mientras existe una suspensión de cambio, se necesitará un pago para volver a conectar el servicio y es posible que no pueda obtener servicios de ningún otro proveedor hasta que pague el saldo total diferido. Si usted establece un plan de pago diferido, confirmaremos por escrito los detalles del plan. Los solicitantes deben cumplir con nuestros requisitos de elegibilidad.

**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. Por favor consulte las secciones “Precios” y “Condiciones de Facturación y Pago” dentro de los Términos de Servicio para ver información más detallada. 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.

**Desconexión sin notificación.** CPL Retail Energy o su TDU podrán desconectar su servicio sin notificación previa si existiera una condición peligrosa conocida por el tiempo en que esta exista; cuando el servicio haya sido conectado sin autorización por parte de una persona que no haya presentado una solicitud de servicio; cuando el servicio sea reconectado sin autorización después de la desconexión por falta de pago; en caso de manipulación del medidor u otros equipos del proveedor de servicios del servicio de transmisión y distribución, servicio municipal o cooperativa de electricidad, o en caso de evidencia de robo del servicio.

**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 TDU 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 QUE SE VENDE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO SERÁ SUMINISTRADA A PARTIR DE UNA VARIEDAD DE FUENTES DE GENERACIÓN. SI ELIGE COMPRAR UN PRODUCTO DE ENERGÍA RENOVABLE, NOS ASEGURAREMOS DE QUE SE RETIRE LA CANTIDAD ADECUADA DE CRÉDITOS DE ENERGÍA RENOVABLE (REC, por sus siglas en inglés) A FIN DE AUTENTICAR LA ENERGÍA RENOVABLE CONTENIDA EN EL PRODUCTO. EL SISTEMA DE TDSP O DE ERCOT NO ABASTECERÁ DE ELECTRICIDAD ORIGINADA EN UNA FUENTE DE GENERACIÓN ESPECÍFICA A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO. SI NOS COMPRA ENERGÍA RENOVABLE, ESTÁ APOYANDO ECONÓMICAMENTE A LAS FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE Y NO ESTÁ RECIBIENDO LA ENERGÍA PRECISA QUE ESA FUENTE ESTÁ GENERANDO. NO OFRECEMOS NINGUNA REPRESENTACIÓN NI GARANTÍA EXCEPTO LAS QUE SE ESTABLECEN EXPRESAMENTE EN ESTE CONTRATO Y NEGAMOS EXPRESAMENTE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, ESCRITAS U ORALES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, CONFORMIDAD O MODELOS O MUESTRAS Y 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.

**ASIGNACIÓN:** 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.

## SECCIONES DE TIPO DE PRODUCTO

**Los presentes términos de servicio se aplican a los tipos de productos establecidos a continuación. Las siguientes secciones controlarán hasta el punto en que exista cualquier conflicto con cualquier otra disposición en los presentes términos de servicio.**

**PLANES DE ENERGÍA RENOVABLE DE TEXAS:** Si compra nuestro Plan de energía renovable conforme al presente Contrato, acepta comprar a CPL Retail Energy un producto que cuenta con un 100 % de respaldo de créditos de energía renovable (REC, por sus siglas en inglés) suficiente para equiparar su consumo anual. CPL Retail Energy comprará REC durante todo el año para compensar su consumo de energía pero puede tardar hasta 3 (tres) meses después del cierre de un año calendario en compensar las deficiencias de volumen de certificados de energía renovable comprados y retirados por su plan.

### **PRODUCTO VARIABLE (MES A MES):**

Un producto de CPL Retail Energy de precio variable no tiene requisito de plazo mínimo ni tarifas por cancelación. La tasa variable puede ser mayor o menor cada mes y CPL Retail Energy será quien lo decida a su exclusiva discreción. CPL Retail Energy por lo general tiene en cuenta los siguientes factores cuando establece las tasas variables:

- precios de la competencia disponibles públicamente;
- objetivos empresariales estratégicos;
- retención o pérdida de clientes;
- volatilidad o incertidumbre del mercado;
- uso anticipado de los clientes;
- costo de procurar energía incluidos precios al por mayor, costos de los servicios auxiliares, subastas de capacidad, tarifas del servicio, pérdidas de transmisión y distribución y costos de almacenamiento;
- clima, congestión de suministros y asuntos de infraestructura;
- asuntos legales o reglamentarios; y
- margen de ganancias.

**La lista de factores no es exhaustiva y ningún factor individual determinará la tarifa.** Algunos factores deben estimarse o proyectarse y los factores que CPL Retail Energy considere podrán ponderarse en forma diferente cada mes. CPL Retail Energy podría amortizar incrementos repentinos en los costos a lo largo de varios ciclos de facturación para que sus clientes no deban asumir la carga de estos incrementos en un único mes. Además, CPL Retail Energy busca adquirir de antemano la mayor parte de su suministro de electricidad anticipado en lugar de hacerlo del mercado puntual. **Por todos estos motivos, la tasa variable podría no estar correlacionada con los cambios en los precios del mercado mayorista.**

Además, la tasa variable podría ser mayor que las tasas de otros proveedores. Además, usted podrá ver el precio actual en cada estado de cuenta mensual y se utilizará para calcular el costo de su facturación mensual sobre la base de su uso real de la electricidad. Podemos realizar cambios en las disposiciones del contrato, en cualquier momento, con el debido aviso previo, salvo en el caso de cambios en la duración del término de su contrato. Le informaremos por escrito acerca de todo cambio material al contrato con al menos 14 (catorce) días antes de que cualquier cambio al contrato se aplique a su factura o entre en vigencia. Si no cancela el contrato antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio, este se hará efectivo en la fecha expresada en el aviso. No se requiere aviso para un cambio que lo beneficie a usted. Su precio variará de acuerdo con un método determinado por CPL Retail Energy a su entera discreción, tal como se describió anteriormente.

**PRODUCTO DE TARIFA FIJA (PLAZO):**

Los productos de plazo fijo de CPL Retail Energy tienen plazos de contrato de 3 meses o más. 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 en un producto mes a mes sin penalización por cancelación. Usted podrá ver el precio real en cada estado de cuenta mensual, que se utilizará para calcular el costo de su facturación mensual sobre la base de su uso real de la electricidad. Si está inscrito en un Producto de tarifa fija y cancela por cualquier razón que no sea una de las indicadas específicamente para no recibir sanción (consulte la sección "Su derecho a cancelar" de los presentes términos de servicio), nos adeudará una tarifa por cancelación temprana en el monto proporcionado por el EFL. Si usted se muda sin cancelar su Acuerdo, será responsable del pago de todos los saldos pendientes y cargos de su cuenta hasta la discontinuación del servicio.

**PRODUCTOS INDEXADOS (PLAZO):**

Los planes indexados requieren un medidor inteligente abastecido y si su ubicación no cuenta con el servicio de un medidor inteligente abastecido no podremos facturarle en el plan indexado y se le facturará de acuerdo con nuestra oferta de tasa variable más baja actual. 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 en un producto mes a mes sin penalización por cancelación. Usted podrá ver el precio real en cada estado de cuenta mensual, que se utilizará para calcular el costo de su facturación mensual sobre la base de su uso real de la electricidad. Si está inscrito en un Producto de plazo indexado y cancela por cualquier razón que no sea una de las indicadas específicamente para no recibir sanción (consulte la sección "Su derecho a cancelar" de los presentes términos de servicio), nos adeudará una tarifa por cancelación temprana en el monto proporcionado por el EFL. Si usted se muda sin cancelar su Acuerdo, será responsable del pago de todos los saldos pendientes y cargos de su cuenta hasta la discontinuación del servicio.