

TriEagle Energy LP, que opera comercialmente como Energy Rewards
ACUERDO DE TÉRMINOS DE SERVICIO
Clientes residenciales

Gracias por elegir a TriEagle Energy LP, que opera comercialmente como Energy Rewards (en adelante, “Energy Rewards”), como su proveedor minorista de electricidad (REP). Sabemos que usted tiene una opción, y apreciamos su confianza en nosotros para satisfacer sus necesidades. Este Acuerdo de Términos de Servicio (TOSA) explica los términos y condiciones que rigen su servicio eléctrico con Energy Rewards. Este TOSA, junto con su documentación de inscripción, su Etiqueta de Información sobre la Electricidad (EFL), y el documento Sus Derechos como Cliente (YRAC) constituyen su contrato con Energy Rewards. En Energy Rewards, trabajamos esforzadamente para brindarle términos de servicio sencillos que definan claramente nuestro compromiso con usted. Por este motivo, hemos organizado este TOSA en un formato de preguntas y respuestas para que a usted le resulte más fácil encontrar las respuestas a sus preguntas. Si alguna vez tiene preguntas adicionales con respecto a su servicio de electricidad, por favor no dude en comunicarse con nosotros.

Al aceptar el servicio de Energy Rewards, usted habrá acordado y estará sujeto a los términos de su contrato. Usted reconoce que es un cliente residencial y que tiene la responsabilidad de asegurarse de que ha seleccionado el plan de electricidad más apropiado para el que usted califica. Los impuestos y otros cargos para los clientes comerciales pueden ser diferentes de aquellos para clientes residenciales. Para más información sobre el producto de electricidad en particular que usted ha comprado, por favor consulte su EFL, y para sus derechos generales como cliente del servicio de electricidad, por favor consulte su YRAC.

POR FAVOR IMPRIMA O GUARDE UNA COPIA DE ESTE TOSA PARA SUS REGISTROS.

Información de contacto:

Nombre del proveedor:	Energy Rewards
Certificado No.:	10064
Dirección postal:	PO Box 650764 Dallas, TX 75265-0764
Asistencia al cliente:	(844) 687-5503 (llamadas sin cargo) (lunes a viernes de 8 a.m.-7 p.m., hora del centro)
Dirección de Internet del sitio web:	www.CCIEnergyRewards.com
Correo electrónico:	Support@CCIEnergyRewards.com

Reporte de interrupciones del servicio: Por favor llame al número correspondiente a la Compañía de Transmisión y Distribución de Electricidad (TDU):

Oncor:	1-888-313-4747
CenterPoint Energy:	1-800-332-7143 o 713-207-2222
TNMP:	1-888-866-7456
AEP:	1-866-223-8508

CONCEPTOS BÁSICOS

¿Quiénes somos y qué hacemos?

Energy Rewards es un proveedor minorista de electricidad (REP). Brindamos servicio eléctrico a su hogar comprando energía al por mayor y organizando la entrega en líneas de transmisión y distribución.

¿Qué es un ESI ID?

ESI ID significa identificador de servicio eléctrico. Es el número que utilizamos para identificar el lugar donde se suministra la electricidad.

¿Qué es una TDU?

Una Compañía de Transmisión y Distribución de Electricidad (TDU) es una empresa que posee y mantiene líneas de transmisión y distribución, y su medidor de electricidad. Cuando usted compra electricidad de Energy Rewards, debemos hacer los arreglos necesarios para que una TDU suministre la electricidad a su hogar. La TDU es responsable de la lectura de su medidor y de restablecer la energía si hay una interrupción en el servicio.

¿Dónde puedo encontrar las reglas y estatutos que se mencionan en este Acuerdo de Términos de Servicio?

Siempre que vea una referencia a las Reglas Sustantivas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, “PUCT”), puede ver una copia en:

<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

¿Cuáles son mis derechos como cliente de servicio eléctrico?

Sus derechos como cliente de servicio eléctrico se resumen en su YRAC. Además, usted debe saber que no le negaremos el servicio ni le exigiremos un pago por adelantado o un depósito por el servicio en base a su raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación de un cliente en un área geográfica económicamente deprimida o calificación para servicios de bajos ingresos o de eficiencia energética. Tampoco utilizaremos su historial de crédito, puntuación de crédito o datos de pago de servicios para determinar el precio de ningún contrato cuya duración sea de hasta 12 meses.

¿Qué debo hacer si necesito una copia de mi contrato en español?

¿Qué debo hacer si necesito una copia de mi contrato en español?

Solo necesita comunicarse con nosotros para tener disponibles su TOSA, EFL y YRAC en español. Usted puede obtener los documentos de su contrato (TOSA, EFL y YRAC) en español comunicándose con nosotros.

¿Qué debo hacer si tengo una disputa o una queja?

Si tiene comentarios específicos, preguntas, quejas o consultas sobre facturación, por favor comuníquese con nosotros. Si por algún motivo usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede ponerse en contacto con la PUCT.

¿Cómo se comunicarán conmigo?

Energy Rewards utilizará cualquier medio escrito, verbal o electrónico disponible para comunicarse con usted. Esto puede incluir correo electrónico, mensajes de texto y llamadas a los teléfonos de su hogar, celular o del trabajo. Al proporcionarnos su información de contacto, usted acepta expresamente que una persona o un servicio automatizado le contacten a través de uno o más de tales métodos, en la medida en que la ley así lo permita. Por estas comunicaciones, usted puede incurrir en cargos de su proveedor de telecomunicaciones por llamadas y mensajes.

TIPOS DE PRODUCTOS

¿Qué tipo de plan de electricidad tengo?

La PUCT requiere la clasificación de su plan de electricidad en una de tres categorías: tarifa fija, tarifa indexada y precio variable. Para determinar qué tipo específico de plan de electricidad tiene usted, verifique su EFL. Por favor tenga en cuenta que solo se aplicarán a su contrato las partes de la sección “Tipos de producto” que describan su tipo de producto específico.

1) Productos de tarifa fija

Plazos y precios – Los productos de tarifa fija tienen un plazo de contrato

de al menos tres meses. El precio de un producto de tarifa fija solo puede cambiar durante el plazo del contrato para reflejar cambios reales en los cargos de la TDU; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Confiabilidad del Servicio de Electricidad (ERCOT) o de la Entidad Regional de Texas (TRE) aplicados a las cargas eléctricas; o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que impongan cargos o costos nuevos o modificados a los REP, incluida Energy Rewards, que estén fuera de nuestro control. Los cambios de precio que resulten de estas circunstancias limitadas no requieren que le notifiquemos con anticipación; sin embargo, en cada factura emitida por el plazo restante de su contrato se le notificará que se ha realizado un cambio de precio.

Cambios a las disposiciones del contrato – Los cambios no relacionados con el precio a las disposiciones de los productos de tarifa fija se pueden hacer enviándole una notificación por adelantado, con la excepción de que no podemos cambiar la duración del plazo de su contrato. Le notificaremos por lo menos 14 días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigencia. Si usted no cancela su contrato antes de la fecha de vigencia del cambio, dicho cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en su notificación. No se requiere notificación para un cambio que lo beneficie.

2) Productos indexados – Los productos indexados se presentan en dos formas: a plazo y mensuales.

Productos indexados a plazo

Plazos y precios – Los productos indexados a plazo tienen un término contractual de al menos tres meses y un precio que cambia de acuerdo con una fórmula de precios predefinida que se basa en índices o información disponible públicamente. El precio de los productos indexados a plazo también puede cambiar sin previo aviso para reflejar cambios reales en los cargos de la TDU; cambios en los cargos administrativos de ERCOT o TRE cobrados a las cargas eléctricas; o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que impongan cargos o costos nuevos o modificados a Energy Rewards que estén fuera de nuestro control.

Cambios a las disposiciones del contrato – Podemos introducir cambios no relacionados con el precio en las disposiciones de su contrato enviándole una notificación por adelantado, con la excepción de que no podemos cambiar la duración del término de su contrato. Le notificaremos por lo menos 14 días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigencia. Si usted no cancela su contrato antes de la fecha de vigencia del cambio, dicho cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en su notificación. No se requiere notificación para un cambio que lo beneficie.

Productos indexados mensualmente

Plazos y precios – Los productos indexados mensualmente tienen un plazo de contrato de 31 días o menos y un precio que varía de acuerdo con una fórmula de precios predefinida que se basa en índices o información disponibles públicamente. El precio de los productos indexados mensualmente también puede cambiar sin previo aviso para reflejar cambios reales en los cargos de la TDU; cambios en los cargos administrativos de ERCOT o TRE cobrados a las cargas eléctricas; o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que impongan cargos o costos nuevos o modificados a Energy Rewards que estén fuera de nuestro control.

Cambios a las disposiciones del contrato – Podemos cambiar las disposiciones no relacionadas con el precio de su contrato y la fórmula de precios enviándole una notificación por adelantado, con la excepción de que no podemos cambiar la duración del plazo de su contrato. Le notificaremos por lo menos 14 días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigencia. Si usted no cancela su contrato antes de la fecha de vigencia del cambio, dicho cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en su notificación. No se requiere notificación para un cambio que lo beneficie.

3) Productos de precio variable

Plazos y precios – Los productos de precio variable sólo pueden tener un término 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 sola discreción. Antes del primer ciclo de facturación, el precio puede cambiar sin previo aviso solo para reflejar cambios reales en los cargos de la TDU; cambios en los cargos administrativos de ERCOT o TRE cobrados a las cargas eléctricas; o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que impongan cargos o costos nuevos o modificados a Energy Rewards que estén fuera de nuestro control.

Cambios a las disposiciones del contrato – Podemos cambiar las disposiciones de su contrato que no estén relacionadas con el precio enviándole una notificación por adelantado. Le notificaremos por lo menos 14 días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigencia. Si usted no cancela su contrato antes de la fecha de vigencia del cambio, dicho cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en su notificación. No se requiere notificación para un cambio que lo beneficie.

AVISO DE VENCIMIENTO DE CONTRATO

Si usted ha contratado un producto que tiene un plazo de contrato de por lo menos tres meses, le enviaremos un aviso por escrito al menos 30 días o un ciclo de facturación antes de la fecha de vencimiento del contrato, pero no más de 60 días o dos ciclos de facturación antes del vencimiento del contrato. Usted no necesita tomar ninguna medida en respuesta al aviso de vencimiento del contrato para continuar recibiendo el servicio, el cual será provisto bajo un producto de renovación mensual predeterminado de Energy Rewards. El aviso de vencimiento de contrato le informará lo que usted necesita hacer si desea renovar su servicio por otro término o cambiar su plan de servicio. La EFL de su producto de renovación por defecto mensual, que describirá su precio y otros términos, se incluirá con su aviso de vencimiento de contrato.

PRECIOS Y TARIFAS

¿Cómo puedo saber qué precio me están cobrando?

Su EFL le proporcionará ejemplos de los precios medios por kWh para su producto basados en diferentes niveles de consumo. Los precios promedio revelados en su EFL incluyen cargos recurrentes, que son cargos que esperamos facturarle regularmente. Estos precios no incluyen impuestos, reembolso de impuestos a ingresos brutos, cargos administrativos municipales, cargos no recurrentes de la TDU y otros cargos no recurrentes que Energy Rewards pueda cobrarle, si corresponde, o cargos separados por productos o servicios distintos al servicio eléctrico y que puedan figurar en su factura si usted los compra.

Usted acepta pagar el precio definido en el contrato y todos los montos indicados en su factura que Energy Rewards cobra de conformidad con este contrato. Al pagar su factura, usted acepta que la factura refleja los cargos correspondientes por nuestros servicios.

¿Qué son los cargos no recurrentes de la TDU?

Estos son cargos que usted debe pagar que se originan en su TDU local y que se espera que aparezcan en su factura en menos de 3 períodos de facturación al año o que se aplican sólo a ciertos clientes. Estos cargos por lo general resultan cuando usted solicita que se realice un determinado servicio, como una lectura de medidor fuera de su ciclo normal de lectura o un cargo por prueba de medidor. Otros ejemplos incluyen: una tarifa de inicio de nuevo servicio, tarifa de conexión, tarifa de desconexión y tarifa de reconexión. Estas tarifas no están incluidas en el precio promedio por kWh que se indican en su EFL, sino que se indican por separado en su factura. El precio específico para cada tarifa de la TDU variará dependiendo de la TDU que sirve su ESI ID en particular.

¿Qué cargos no recurrentes, además de los cargos de la TDU, me pueden cobrar? Es posible que también le cobren cargos por los servicios prestados por Energy Rewards. Estos cargos aparecerán por separado en su factura y se describen a continuación.

- **Cargo por asistencia de agente** – Podemos cobrarle un cargo de hasta \$3.95 cuando un representante de atención al cliente de Energy Rewards le ayude a hacer un pago con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cheque electrónico. Para evitar este cargo, puede utilizar nuestro servicio telefónico automatizado, pagar en línea a través de Energy Rewards Express Pay o Energy Rewards MyAccount, enviar su pago por correo o pagar en un sitio de pago autorizado.
- **Multa por pago atrasado** – Por pagos atrasados o saldos atrasados, podemos cobrar una multa única del 5% del saldo atrasado.
- **Cargo por fondos insuficientes** – Podemos cobrar un cargo de hasta \$30 por cada pago que no sea procesado debido a fondos insuficientes u otro tipo de devolución bancaria o rechazo de pago.
- **Tarifa de procesamiento de documentos** – Podemos cobrar una tarifa de \$2 por cada solicitud de copias de facturas adicionales, facturas duplicadas, cartas de referencia de pago y resumen de facturación. Para evitar esta tarifa, usted puede acceder a su historial de consumo y facturación en nuestro sitio web.
- **Cargo por aviso de desconexión** – Podemos cobrarle un cargo de hasta \$20 por cada aviso de desconexión emitido.
- **Cargo por desconexión** – Podemos cobrarle un cargo de hasta \$20 por cada orden de desconexión emitida a su TDU.
- **Cargo por reconexión** – Podemos cobrarle un cargo de hasta \$30 por cada orden de reconexión emitida a su TDU.
- **Cargo por cancelación anticipada** – Podemos cobrar un cargo por cancelación anticipada de su contrato; para obtener más información, consulte su EFL.
- **Cargo por pago en serie** – Si usted hace más de cinco pagos en un mes, podemos cobrar hasta \$4.95 por el sexto pago en el mes y por cada pago sucesivo durante ese mismo mes.
- **Otros cargos** – Si se aplican cargos adicionales a su producto, estos se describirán en su EFL.

¿Mi factura incluirá cargos por otros productos o servicios?

Si usted compra por separado otros productos o servicios nuestros o de terceros además del servicio eléctrico al por menor (como, por ejemplo, productos de eficiencia energética), usted acepta que los cargos o tarifas por dichos productos o servicios, que pueden ser recurrentes o no recurrentes, pueden aparecer en su factura de Energy Rewards, donde figurarán listados por separado de sus cargos por servicio eléctrico. Los términos, condiciones y precios aplicables a dichos productos o servicios, incluido cualquier cargo por cancelación anticipada, se pueden encontrar en el acuerdo independiente que usted recibe cuando se suscribe a ellos. Aplicaremos los pagos de la factura que recibimos de usted primero a la cantidad que usted debe por el servicio de electricidad.

DEPÓSITOS

¿Tengo que pagar un depósito?

Si usted es un cliente nuevo que solicita un servicio a Energy Rewards, no se le exigirá pagar un depósito en los siguientes casos: (1) usted envía una carta con su historial de pagos de su REP anterior, para confirmar que actualmente no adeuda pagos y que durante los últimos 12 meses consecutivos de servicio no se retrasó más de una vez en el pago de una factura; (2) usted tiene una calificación crediticia satisfactoria; (3) usted tiene 65 años de edad o más y actualmente no adeuda pagos de una cuenta de electricidad; (4) usted envía una carta redactada por el Consejo de Texas sobre Violencia Familiar con una determinación prescrita de que ha sido víctima de violencia familiar; (5) usted presenta pruebas de que es médicamente indigente; o (6) usted presenta documentación mediante la

cual se establece que califica para una exención militar activa. Si considera que puede estar exento del pago de un depósito en virtud de una de estas excepciones, comuníquese con nosotros para obtener más información.

Si ya es cliente de Energy Rewards y no tiene un depósito con nosotros, posiblemente solo deba pagar un depósito inicial si se ha demorado en el pago de su factura más de una vez en los últimos 12 meses o si su servicio fue desconectado por falta de pago en los últimos 12 meses.

¿Es posible que tenga que pagar un depósito adicional?

Si usted es un cliente actual, es posible que le solicitemos un depósito adicional en los siguientes casos: (i) su consumo promedio de electricidad durante el último año fue al menos el doble que nuestra estimación original; y (ii) hemos emitido un aviso de finalización o desconexión, o hemos desconectado su cuenta en los últimos 12 meses.

Si tengo que pagar un depósito, ¿cuál sería el monto?

La cantidad de su depósito no será mayor de: (1) una quinta parte de la cantidad total que esperamos facturarle por un año de servicio; o (2) la cantidad que esperamos facturarle por los próximos dos meses. Después de haber sido cliente nuestro durante un año, usted podrá solicitarnos que recalculamos el monto de su depósito de acuerdo con su consumo real.

¿Mi depósito devengará intereses?

Si mantenemos su depósito por más de 30 días, recibirá intereses a una tasa anual establecida por la PUCT. Cada mes de enero acreditaremos cualquier interés acumulado en su factura o lo haremos en el momento en que el depósito se acredite en su cuenta.

¿Qué ocurre si todavía debo dinero a Energy Rewards de un contrato anterior?

Si usted ya ha sido nuestro cliente y debe a Energy Rewards montos vencidos, es posible que le solicitemos que pague esos montos vencidos además de cualquier depósito requerido antes de que podamos aceptarlo para el servicio o transferir el monto vencido a su cuenta corriente, que se indicará por separado en su factura.

¿Qué pasa si no pago mi depósito?

Si no recibimos su depósito de la manera requerida, podemos desconectar su servicio, o negamos a conectarlo si aún no ha sido conectado, y dar por terminado su contrato. Si tenemos la intención de desconectarlo por no pagar un depósito, le proporcionaremos una notificación previa por escrito de la desconexión, que podrá combinarse o enviarse al mismo tiempo que una solicitud por escrito de un depósito.

¿Me devolverán mi depósito?

Después de haber pagado sus facturas de electricidad en su totalidad durante 12 meses consecutivos sin pagos atrasados, le reembolsaremos su depósito y cualquier interés acumulado a través de un crédito en su factura (o cancelaremos su Acuerdo de Garantía, según corresponda). Además, si usted cierra su cuenta con Energy Rewards, le reembolsaremos su depósito y cualquier interés acumulado, después de deducir cualquier saldo pendiente adeudado en concepto de servicio eléctrico.

FACTURACIÓN Y PAGO

¿Con qué frecuencia recibiré una factura?

Le facturaremos mensualmente, a menos que el servicio sea provisto por un período de menos de un mes o que usted y Energy Rewards acuerden un arreglo de facturación alternativo que provea facturas menos frecuentes. Emitiremos una factura dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que la TDU nos proporcione su información de uso, a menos que nos lleve más de 30 días validar esta información.

¿Mi factura se basará en mi uso real?

Normalmente, sí. Sin embargo, si la TDU o ERCOT no nos proporcionan las lecturas de su medidor a tiempo, es posible que tengamos que facturarle

basándonos en un estimado de su uso, en cuyo caso su factura indicará que hemos utilizado un estimado. Una vez que recibamos las lecturas reales del medidor, haremos ajustes en una factura posterior.

¿Qué sucede si debo dinero a Energy Rewards de una cuenta diferente?

Si determinamos que usted es responsable de un saldo o crédito pendiente de una cuenta residencial anterior de Energy Rewards, dicho saldo o crédito se transferirá a su cuenta corriente y se mostrará por separado en su factura.

¿Se me cobrarán las copias de mi factura?

Usted siempre tiene derecho a recibir cada mes una factura sin cargo a través del servicio de correo estándar de los Estados Unidos. Sin embargo, si usted y Energy Rewards establecen un acuerdo de facturación no estándar, podremos cobrarle un cargo o aplicar un descuento, dependiendo del acuerdo. Además, es posible que se le cobre un cargo de procesamiento de \$2 por las copias duplicadas de su factura.

¿Puedo recibir facturas electrónicamente?

Sí. Si prefiere recibir sus facturas en línea, visite nuestro sitio web para iniciar sesión y acceder a la sección My Account de Energy Rewards.

¿Cuándo vence mi factura?

Su factura indicará la fecha de vencimiento, que no será anterior a los 16 días calendario posteriores a la fecha de emisión de su factura. Debemos recibir su pago antes de la fecha de vencimiento, así que tenga esto en cuenta con suficiente tiempo para su envío.

¿Qué sucede si no pago mi factura a tiempo?

Si no recibimos su pago para la fecha de vencimiento, podemos cobrarle un cargo por retraso. El recibo del pago no se acreditará si el método de pago resulta inválido (por ejemplo, su cheque es devuelto o su pago con tarjeta de crédito no es procesado por la compañía de su tarjeta de crédito). También podemos desconectar su servicio después de darle una notificación adecuada. Podemos reportar información sobre su cuenta a las agencias de crédito. Los pagos atrasados, los pagos omitidos u otros incumplimientos en su cuenta pueden reflejarse en su informe de crédito y pueden perjudicar su puntuación de crédito. Además, si no recibimos su pago antes de la fecha de vencimiento o si usted no hace los arreglos de pago aceptables, podemos contratar agencias de cobranza de deudas u otros recursos permitidos por la ley para cobrar el monto adeudado, incluidos los honorarios y gastos razonables (como honorarios de abogados) en los que incurramos durante el proceso de cobranza. Al proporcionar a Energy Rewards sus números de teléfono, como los de su teléfono móvil y de su trabajo, usted consiente expresamente ser contactado mediante esos números para cualquier propósito relacionado con su cuenta, incluido el cobro de deudas, por un representante de la compañía o un servicio automatizado. No desconectaremos su servicio eléctrico por las cantidades que adeude por productos o servicios que nos haya comprado y que sean adicionales a su servicio eléctrico.

DISPUTAS SOBRE INFORMACIÓN CREDITICIA, DEUDAS Y PAGOS CONDICIONALES:

TODAS LAS COMUNICACIONES CONCERNIENTES A DISPUTAS SOBRE LA EXACTITUD DE CUALQUIER INFORMACIÓN CONTENIDA EN UN REPORTE DE CRÉDITO DEL CONSUMIDOR CON RESPECTO A UNA CUENTA U OTRA RELACIÓN QUE TENGAMOS O HAYAMOS TENIDO CON USTED DEBEN SER ENVIADAS A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: PO BOX 666565 DALLAS, TX 75266-6565. TODA COMUNICACIÓN RELATIVA A DEUDAS EN DISPUTA O ENVIADA JUNTO CON UN PAGO O EN REFERENCIA A ESTE, QUE INTENTE IMPONER UNA CONDICIÓN A ENERGY REWARDS PARA QUE ACEPTE EL PAGO, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS PAGOS PARCIALES PRESENTADOS COMO PAGO TOTAL DE UNA DEUDA, DEBERÁ ENVIARSE A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: PO BOX 650764

DALLAS, TX 75265-0724. LOS PAGOS SERÁN PROCESADOS POR SISTEMAS AUTOMATIZADOS EN EL CURSO ORDINARIO DE LAS OPERACIONES COMERCIALES, A MENOS QUE SE ENVÍEN A LAS DIRECCIONES ESPECIFICADAS ANTERIORMENTE.

OPCIONES DE PAGO

¿Cuáles son mis opciones para pagar mi factura?

Tenemos varias opciones de pago convenientes que pueden estar disponibles para usted:

- **Facturación según presupuesto de Energy Rewards** – Por un tiempo limitado, ofreceremos un plan de pagos con facturación según presupuesto a cualquier cliente cuya cuenta no tenga un saldo pendiente, independientemente del historial de crédito. El plan de pagos con facturación según presupuesto le permitirá pagar cada mes aproximadamente la misma cantidad por el servicio. El monto de la facturación mensual promedio se basará en uno de los siguientes criterios: (i) los 12 meses anteriores de historial de consumo en su ubicación actual; o (ii) el consumo anual que estimemos para la ubicación, si no disponemos de un historial completo de doce (12) meses. Después de 12 meses en el plan de pagos con facturación según presupuesto, revisaremos anualmente su cuenta para verificar si existe una situación de facturación excesiva o facturación insuficiente. Luego, (i) acreditaremos en su cuenta cualquier monto sobrefacturado; (ii) facturaremos a su cuenta cualquier monto subfacturado, el cual deberá reembolsarse durante los próximos 12 meses; y/o (iii) recalcularemos sus pagos para los próximos 12 meses del plan considerando cualquier facturación insuficiente o excesiva. Posteriormente, el plan de pagos con facturación según presupuesto se eliminará y será reemplazado por la facturación promedio de Energy Rewards, como se describe a continuación. Si usted está en un plan de pagos con facturación según presupuesto en el momento en que cambiamos a la facturación promedio, será cambiado a un plan de facturación promedio y le notificaremos de este cambio en la factura del mes siguiente. Usted tendrá la opción de finalizar la facturación promedio y volver a la facturación regular.

- **Facturación promedio de Energy Rewards** – La facturación según presupuesto de Energy Rewards se eliminará gradualmente y en ese momento ofreceremos la facturación promedio de Energy Rewards. Con la facturación promedio de Energy Rewards usted podrá reducir los altibajos estacionales de sus facturas de electricidad. Con esta opción, su factura mensual se basará en el promedio de sus facturas de los últimos 12 meses de facturación (o un período más corto, si usted ha sido nuestro cliente por menos de un año). Este promedio puede ser ajustado hasta un 10% del saldo acumulativo entre la cantidad total que usted hubiera debido en cualquier mes dado si no estuviera en este plan y la cantidad total que usted ha pagado en el plan de facturación promedio. Si usted finaliza su contrato con Energy Rewards o decide dejar el plan de facturación promedio, le cobraremos o acreditaremos este saldo acumulativo. Si bien es posible que su factura mensual cambie en función de su consumo de electricidad y del producto de servicio eléctrico, este plan le permite disfrutar de una factura mensual por un monto más predecible.

Los clientes que actualmente no adeuden pagos o que cumplen ciertos otros criterios calificarán para la facturación según presupuesto/facturación promedio. Tenga en cuenta que si usted está atrasado en el pago al comenzar la facturación según presupuesto o la facturación promedio de Energy Rewards, o si se aplican ciertas condiciones adicionales, puede aplicarse a su cuenta un bloqueo de cambio hasta que el saldo diferido y el monto adeudado sean pagados y procesados. Además, si usted está atrasado en el pago cuando comienza la facturación según presupuesto/facturación promedio, es posible que deba pagar hasta el 50% del monto adeudado, y el resto del monto adeudado en al menos 5 cuotas o, a opción de Energy Rewards, el resto del monto adeudado

puede incluirse en el cálculo del monto de la facturación según presupuesto/facturación promedio de Energy Rewards.

- **Facturación resumida de Energy Rewards** – Aunque usted tenga servicio eléctrico en múltiples ubicaciones, si lo solicita, podemos enviarle una sola factura, siempre y cuando nos indique una sola dirección de facturación.
- **Pago automático AutoPay de Energy Rewards** – Con nuestro programa de pago recurrente con giro bancario o tarjeta de crédito, usted puede elegir la conveniencia de que cada mes debitemos directamente de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito las cantidades adeudadas.
- **Pago Express de Energy Rewards** – Usted puede optar por pagar su factura con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cheque electrónico sin cargo adicional llamando a nuestro servicio telefónico automatizado o visitando nuestro sitio web.
- **Centros de pago de facturas de terceros** – Los centros de pago seleccionados, autorizados para el cobro de facturas, le permiten pagar personalmente su saldo de Energy Rewards con dinero en efectivo, cheque o giro postal. Visite nuestro sitio web para encontrar centros de pago autorizados cerca de usted. Los centros de pago pueden cobrar una tarifa por el procesamiento de pagos. Tenga en cuenta que pagar en un lugar de pago no autorizado puede requerir 5 a 7 días hábiles o más hasta que Energy Rewards reciba su pago.

ASISTENCIA PARA PAGOS

¿Qué ocurre si necesito más tiempo para pagar mi factura?

Llámenos de inmediato y déjenos saber, porque puede calificar para un acuerdo de pagos que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, o calificar para un plan de pagos diferidos para distribuir su saldo pendiente entre varios meses.

¿Qué sucede si necesito ayuda para pagar mi factura?

Si necesita asistencia para el pago de facturas, llame al 211, visite 211texas.org o comuníquese con su departamento local de salud y servicios humanos o con el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas.

FINALIZACIÓN

Estoy en un producto mensual. ¿Qué ocurrirá si finalizo mi contrato?

Usted puede comunicarse con Energy Rewards para finalizar un contrato mensual y elegir otro producto de Energy Rewards u otro REP sin tener que pagar un cargo por cancelación anticipada.

Estoy en un producto con un plazo superior a 31 días. ¿Qué pasa si finalizo mi contrato antes de su vencimiento?

Generalmente, se le cobrará un cargo por cancelación anticipada. Sin embargo, en los siguientes casos usted puede contactar a Energy Rewards para finalizar su contrato sin pagar ninguna multa: (1) usted se muda a otra ubicación y nos proporciona evidencia de su mudanza y una dirección de reenvío; (2) le notificamos un cambio en los términos y condiciones de su contrato y usted lo finaliza dentro de los 14 días a partir de la fecha de envío del aviso; o (3) usted finaliza su contrato dentro de los 14 días a partir de su fecha de vencimiento.

¿Cuál es el cargo por cancelación anticipada?

El monto del cargo por cancelación anticipada aplicable a su contrato se indica en la "Tabla de divulgación" de su EFL.

¿Puede Energy Rewards finalizar mi contrato?

Podemos finalizar su Contrato después de notificarle de manera adecuada, si su servicio eléctrico está desconectado. En este caso, puede solicitar su reinscripción para servicio eléctrico con otro producto o puede comunicarse con otro REP para restablecer su servicio eléctrico. Sin embargo, tenga en cuenta que si finalizamos su contrato después de una desconexión,

podemos cobrarle un cargo por cancelación anticipada, de acuerdo con su EFL.

Si mi contrato finaliza, ¿tendré que pagarles?

Sí. La finalización de su contrato no le exime de pagar cualquier monto pendiente de pago. Si usted o Energy Rewards finalizan su contrato, todos los montos adeudados por usted a Energy Rewards, incluidos los cargos por cancelación anticipada, si corresponden, vencerán y serán pagaderos de inmediato. Sus obligaciones con Energy Rewards continuarán hasta que usted haya pagado todos los montos adeudados.

DESCONEXIÓN

¿En qué circunstancias pueden desconectar mi servicio?

PODEMOS SOLICITAR LA DESCONEXIÓN DE SU SERVICIO ELÉCTRICO SI NO RECIBIMOS SU DEPÓSITO O EL PAGO TOTAL DE SU FACTURA ANTES DE LA FECHA DE DESCONEXIÓN INDICADA EN EL AVISO DE DESCONEXIÓN, O SI USTED NO CUMPLE LOS TÉRMINOS DE SU PLAN DE PAGO DIFERIDO.

La desconexión también ocurrirá si su método de pago para evitar la desconexión se invalida (por ejemplo, su cheque es rechazado o su pago con tarjeta de crédito no es procesado por la compañía de su tarjeta de crédito) y no es corregido de tal manera que hayamos recibido el pago real del monto total a pagar identificado en la notificación de desconexión antes de la fecha de desconexión. Le notificaremos por escrito por lo menos 10 días calendario antes de desconectar el servicio eléctrico. Podemos solicitar la desconexión inmediata de su servicio eléctrico sin previo aviso en situaciones específicas, incluida la existencia de una condición peligrosa en su dirección de servicio o evidencia de robo del servicio.

No desconectaremos su servicio eléctrico por las cantidades que adeude por productos o servicios que nos haya comprado y que sean adicionales a su servicio eléctrico.

¿Tengo que pagar aún si mi servicio es desconectado?

Sí. Si su servicio es desconectado, se le pedirá que nos pague cualquier monto vencido, así como cualquier depósito y cargos requeridos antes de que reconectemos su servicio.

¿Qué sucede si tengo una afección médica que requiere que mi servicio permanezca conectado?

Si usted o una persona que reside permanentemente en su hogar necesitan un dispositivo médico para mantener la vida que funciona con energía eléctrica, o tienen una afección médica grave que requiere dicho dispositivo o calefacción o refrigeración eléctrica para evitar el deterioro de una función vital importante, podrían satisfacer los criterios de cliente residencial con condición médica crónica o bajo cuidado crítico. Eso calificaría a usted y a cualquier contacto de emergencia designado a ser notificados por la TDU antes de que su servicio eléctrico se interrumpa o se suspenda. La TDU determinará si usted es elegible para estas designaciones. Si usted lo solicita, le proporcionaremos un formulario estandarizado de la PUCT para solicitar su designación como cliente residencial con condición médica crónica o bajo cuidado crítico, que su médico deberá completar y devolver a la TDU. La designación como cliente bajo cuidado crítico tiene vigencia por dos años. Por lo general, la designación de condición médica crónica tiene vigencia por 90 días, pero en determinadas circunstancias puede ser válida hasta por un año. La calificación como cliente residencial bajo cuidado crítico o condición médica crónica no lo exime de la obligación de pagar por el servicio eléctrico que reciba de nuestra compañía.

GENERALIDADES

DERECHO DE FINALIZACIÓN:

Si usted se está cambiando a Energy Rewards desde otro REP, tiene

el derecho de finalizar su contrato sin pagar cargos o multas de ningún tipo poniéndose en contacto con nosotros antes de la medianoche del tercer día hábil federal (incluidos los sábados) después de la fecha en que recibió su TOSA por primera vez. Puede anular este cambio llamando sin cargo al 1-844-687-5503 o enviando un correo electrónico a: Support@CCIEnergyRewards.com. Por favor indique su nombre, dirección, número de teléfono, identificador de servicio eléctrico (ESI ID) o número de cuenta, y una declaración de que está rescindiendo su contrato de conformidad con el derecho de finalización de tres días.

SUSPENSIÓN DEL CAMBIO:

Si usted acepta ciertos arreglos de pago, puede aplicarse a su EDI ID una suspensión del cambio. Además, su TDU aplicará una suspensión del cambio a su EDI ID si hay evidencia de manipulación del medidor. Una suspensión del cambio significa que usted no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que haya cumplido los términos de su acuerdo de pago o, en casos de manipulación del medidor, haya realizado el pago de todos los cargos aplicables y las facturas retroactivas. Mientras el bloqueo de cambio esté activo, si su servicio se desconecta por falta de pago, deberá hacer un pago a Energy Rewards para que vuelvan a conectarle la electricidad.

CESIÓN:

Usted no puede ceder este contrato total o parcialmente, ni ninguno de los derechos u obligaciones allí indicados sin el consentimiento previo por escrito de Energy Rewards, y tal consentimiento podrá ser retenido u otorgado a discreción de Energy Rewards. Mediando previa notificación a usted, nos reservamos el derecho de asignar su contrato a otro proveedor minorista de electricidad en caso de adquisición, fusión, bancarota u otro evento similar.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD:

USTED ACEPTA QUE LOS EVENTOS DE FUERZA MAYOR, INCLUIDOS LOS CASOS FORTUITOS, LOS ACTOS DE CUALQUIER AUTORIDAD GUBERNAMENTAL, LOS ACTOS DE TERRORISTAS O ENEMIGOS DEL ESTADO, LOS ACCIDENTES, LAS HUELGAS, LOS PROBLEMAS LABORALES, LOS EVENTOS DE FUERZA MAYOR QUE OCURRAN CON RESPECTO A LA TDU, ERCOT U OTROS SISTEMAS O ACTIVOS DE TERCEROS, O CUALQUIER OTRA CAUSA O EVENTO FUERA DE NUESTRO CONTROL, PUEDEN DAR LUGAR A INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO Y QUE NO SEREMOS RESPONSABLES DE DICHAS INTERRUPCIONES. USTED TAMBIÉN ACEPTA QUE NO SOMOS RESPONSABLES DE GENERAR, TRANSMITIR O DISTRIBUIR ELECTRICIDAD A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO Y QUE NO SEREMOS RESPONSABLES CON RESPECTO A NINGÚN SERVICIO DE TERCEROS. ADEMÁS, USTED ACEPTA QUE LAS RESPONSABILIDADES DE ENERGY REWARDS NO EXCUSADAS POR RAZONES DE FUERZA MAYOR O DE OTRO TIPO SE LIMITARÁN A DAÑOS DIRECTOS REALES, Y QUE NI ENERGY REWARDS NI EL CLIENTE SERÁN RESPONSABLES ANTE LA OTRA PARTE POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS. USTED RENUNCIA A TODOS LOS DEMÁS RECURSOS ANTE LA LEY O EN EQUIDAD. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN INDEPENDIENTEMENTE DE LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO, INCLUSO SI LOS DAÑOS FUESEN EL RESULTADO DE NEGLIGENCIA ÚNICA, CONJUNTA, CONCURRENTES O ACTIVA O PASIVA. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE CONTRATO.

DECLARACIONES Y GARANTÍAS:

LA ELECTRICIDAD VENDIDA SEGÚN EL PRESENTE CONTRATO SE SUMINISTRARÁ A PARTIR DE DIVERSAS FUENTES DE GENERACIÓN. SI USTED NOS COMPRA UN PRODUCTO DE ENERGÍA

RENOVABLE, ESTARÁ APOYANDO FINANCIERAMENTE LAS FUENTES GENERADORAS DE ENERGÍA RENOVABLE, Y LA CANTIDAD REQUERIDA DE CRÉDITOS DE ENERGÍA RENOVABLE (REC) SE DESCONTARÁ PARA AUTENTICAR EL COMPONENTE DE ENERGÍA RENOVABLE DEL PRODUCTO. SU TDU NO NECESARIAMENTE ENTREGARÁ, Y USTED NO NECESARIAMENTE RECIBIRÁ, EN SU DIRECCIÓN DE SERVICIO LA ELECTRICIDAD ESPECÍFICA GENERADA A PARTIR DE ESA FUENTE. ENERGY REWARDS NO HACE NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA, APARTE DE LAS EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO, Y EXPRESAMENTE RENUNCIA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, ESCRITAS U ORALES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, CONFORMIDAD CON MODELOS O MUESTRAS E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

OTRAS CONSIDERACIONES:

Su contrato constituye el acuerdo completo entre usted y Energy Rewards con respecto a su acuerdo de comprar electricidad para los identificadores ESI ID cubiertos y reemplaza cualquier acuerdo anterior. No existen acuerdos o declaraciones previas o contemporáneas que afecten este contrato, a excepción de los expresados en estos documentos. Ninguna enmienda, modificación o cambio a este contrato será ejecutable a menos que se reduzca a la forma escrita. No obstante cualquier disposición en contrario, si cualquier disposición de este contrato se considera inválida, ilegal o de otra manera inaplicable, usted y Energy Rewards acuerdan que será modificada en la medida mínima necesaria para hacerla válida, legal y aplicable. Si alguna de dichas disposiciones no puede modificarse de manera que la haga válida, legal y ejecutable, dicha disposición se separará de este contrato, y todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en plena vigencia y efecto. Cualquier incumplimiento por parte de Energy Rewards en cualquier momento para hacer cumplir cualquier término o condición de nuestro servicio o para ejercer cualquier derecho bajo este contrato no será considerado como una renuncia a nuestro derecho a hacer cumplir todos y cada uno de dichos términos y condiciones o a ejercer dicho derecho o cualquier otro derecho bajo este contrato. Las obligaciones relativas a la indemnización, el pago de impuestos, las limitaciones de responsabilidad y las renunciaciones sobrevivirán a la finalización del contrato indefinidamente.

ESTE CONTRATO SE RIGE POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS. EL CÓDIGO COMERCIAL UNIFORME DE TEXAS (que se puede consultar en <http://www.statutes.legis.state.tx.us/?link=BC>) SE APLICA A ESTE CONTRATO Y LA ELECTRICIDAD SE CONSIDERA UN "BIEN". USTED CONSIENTE A LA JURISDICCIÓN PERSONAL EN TEXAS Y ACUERDA QUE LA RESOLUCIÓN DE CUALQUIER DISPUTA DEBE SER PRESENTADA, ARCHIVADA Y MANTENIDA EXCLUSIVAMENTE EN TEXAS, INDEPENDIENTEMENTE DE QUIÉN INICIE LA ACCIÓN.

ACUERDO DE ARBITRAJE:

En el improbable caso de que no podamos resolver a su satisfacción una disputa o queja que usted pueda tener, cada uno de nosotros acuerda resolver esas disputas a través de un arbitraje vinculante o un tribunal de reclamos menores, en lugar de tribunales de jurisdicción general. El arbitraje es más informal que una demanda judicial. El arbitraje utiliza un árbitro neutral en vez de un juez o jurado, permite un descubrimiento más limitado que en la corte, y está sujeto a una revisión muy limitada por parte de las cortes. Los árbitros pueden otorgar las mismas compensaciones por daños y perjuicios que un tribunal puede otorgar.

Nosotros y usted acordamos arbitrar **todas las disputas y reclamaciones** entre nosotros. Este acuerdo de arbitraje tiene por objeto ser interpretado en un sentido amplio. Incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- reclamaciones que surjan de o se relacionen con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea basadas en un contrato, condición extracontractual, estatuto, fraude, tergiversación o cualquier otra teoría legal o equitativa;
- reclamaciones que surgieron antes de este contrato o de cualquier contrato anterior;
- reclamaciones que actualmente son objeto de una supuesta disputa con acción de clase en la que usted no es miembro de una clase certificada; y
- reclamaciones que puedan surgir después de la finalización de su contrato.

A pesar de lo anterior, cualquiera de las partes puede iniciar una acción individual en un tribunal de reclamos menores. Este acuerdo de arbitraje no le impide presentar recursos ante agencias federales, estatales o locales, incluida, por ejemplo, la PUCT. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, procurar en su nombre una reparación en contra de nosotros. Ninguna enmienda de este acuerdo de arbitraje se aplicará a disputas o reclamos de los cuales usted nos haya notificado en la fecha de la enmienda. **Usted acepta que, al celebrar su contrato, usted y Energy Rewards renuncian al derecho a un juicio por jurado y a participar en una demanda colectiva, y que la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y aplicación de este acuerdo.** Este acuerdo de arbitraje sobrevivirá a la finalización de su contrato. El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Suplementarios para Disputas Relacionadas con el Consumidor (colectivamente, "Reglas AAA") de la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"), modificadas por este acuerdo, y serán administradas por la AAA. Las reglas de la AAA pueden consultarse en línea en adr.org o llamando a la AAA al 1-800-778-7879. El árbitro estará obligado por los términos de su contrato. Todas las cuestiones deberán ser decididas por el árbitro, excepto las relacionadas con el alcance y la aplicabilidad de la disposición sobre arbitraje, que deberán ser decididas por el tribunal.

El árbitro podrá otorgar un desagravio declaratorio o por mandato judicial sólo a favor de la parte individual que solicite el desagravio y sólo en la medida en que sea necesario para proporcionar el desagravio garantizado por el reclamo individual de esa parte. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR DEMANDAS CONTRA LA OTRA SÓLO EN SU CAPACIDAD INDIVIDUAL O EN NUESTRA CAPACIDAD INDIVIDUAL, Y NO COMO DEMANDANTES O MIEMBROS DE UNA CLASE EN CUALQUIER SUPUESTO PROCEDIMIENTO DE DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVO, INCLUIDO CUALQUIER PROCEDIMIENTO QUE SE ORIGINE EN UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES Y CUALQUIER APELACIÓN RELACIONADA.** Además, a menos que tanto usted como nosotros acordemos otra cosa, el árbitro no podrá consolidar más que las reclamaciones de una persona, y no podrá presidir de otra manera ninguna forma de procedimiento representativo o de clase. Si se determina que esta disposición específica no es ejecutable, entonces la totalidad de esta disposición de arbitraje será nula y sin efecto.

RENUNCIA AL DERECHO A JUICIO POR JURADO O ACCIÓN DE CLASE O ARBITRAJE DE CLASE:

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE (1) USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS A CUALQUIER DERECHO A JUICIO POR JURADO Y (2) NI USTED NI NOSOTROS SOLICITAREMOS NI APOYAREMOS NINGUNA ORDEN QUE CERTIFIQUE UNA ACCIÓN O UN ARBITRAJE QUE NOS INVOLUCRE A USTED Y A NOSOTROS COMO ACCIÓN DE CLASE O ARBITRAJE DE CLASE, NI NOS UNIREMOS O PARTICIPAREMOS COMO PARTE O MIEMBRO DE CLASE EN NINGUNA ACCIÓN O ARBITRAJE DE OTRA PARTE EN CONTRA DE USTED O DE NOSOTROS.

LEY FEDERAL DE ENERGÍA:

Nada de lo contenido en este contrato se interpretará como una sugerencia de que cualquier cosa asociada con la venta de energía eléctrica de conformidad con este contrato hará que dicha venta o las prácticas comerciales de Energy Rewards, sus afiliadas o sus proveedores mayoristas de electricidad (1) queden dentro de la jurisdicción plenaria de la Comisión Federal Reguladora de Energía o (2) fuera de las exclusiones actualmente previstas para dichas ventas y prácticas comerciales, de conformidad con las Secciones 201(b)(2), 210, 211 y 212 de la Ley Federal de Energía.