



A Tri-county Energy Cooperative

Terms of Service Agreement Commercial Plan (NEC TDU area): NEC Co-op Energy NECCo-opEnergyNEC5-23-2022-COM

The following Terms of Service Agreement will apply to commercial customers who select NEC Co-op Energy as their Competitive Retail Electric Provider (CR) under this plan. If you would like to receive this information in Spanish, please contact us at 1-855-632-7348 (toll-free). Si usted prefiere recibir esta información en español, llame gratis al número 1-855-632-7348.

Contact Information

Name of Provider:	NEC Co-op Energy
Mailing Address:	14353 Cooperative Avenue, Robstown, TX 78380
Physical Address:	5017 Saratoga Blvd. #135, Corpus Christi, TX 78413
Business Hours:	8 am – 5 pm, M-F CDT
Customer Assistance:	1-855-632-7348 (toll free) or 361-767-3865 (Robstown/Corpus Christi)
Provider Fax:	1-361-387-2919
E-mail Address:	help@neccoenergy.com
Service Outage Reporting:	In Nueces Electric Cooperative area: 1-800-632-9288 (toll free), 361-387-2581 (Callallen)

Pricing:

- The price for your electric service from NEC Co-op Energy is a variable price unless otherwise stated in an addendum contract. The calculation of your price is explained in the Electricity Facts Label provided to you with this Terms of Service Agreement or in the addendum contract.
- Your price is also subject to change if the Public Utility Commission of Texas (PUCT), Municipal Utility, or Local Electric Cooperative changes Transmission and Distribution Service Provider (TDSP) delivery charges or other regulatory fees.
- The variable price shown on the Electricity Facts Label does not include applicable state and local taxes and other non-recurring fees. You will be charged for all applicable taxes and non-recurring fees and these charges will appear separately on your monthly bill. Non-recurring fees, which are based on the TDSP's tariff for retail delivery service approved by the PUCT, will be charged for services provided to you by the TDSP such as out of cycle meter reading fees, meter test fees, disconnection and reconnection fees, etc.
- You agree to pay the price as specified in the most current Electricity Facts Label for this plan and all associated amounts that will be shown on your monthly bill for electric service.

Right of Rescission:

If you are switching your electric service to NEC Co-op Energy, you have the right to rescind your acceptance of this Terms of Service Agreement without fees or penalties of any kind, within three federal business days (includes Saturday) after receiving this Terms of Service Agreement. You may rescind either by phone at 1-855-632-7348 (toll free), fax at 1-361-387-2919 or email at help@neccoenergy.com. Please provide your name, address, phone number, Electric Service Identifier (ESI ID) or account number, and a statement that you are rescinding your agreement under the three-day Right of Rescission.

Terms of Service Agreement Term and Renewal:

The term of this agreement with NEC Co-op Energy on a month-to-month basis and will begin with the first meter reading provided to NEC Co-op Energy. This agreement will automatically renew each month, unless cancelled by you or NEC Co-op Energy as provided herein.

Cancellation of Terms of Service Agreement by Customer:

You have the right to terminate your agreement with NEC Co-op Energy without penalty for any reason including:

- You move to another location. Please provide us 30 calendar days advance written notice.
- Market conditions change.

NEC Co-op Energy notifies you of a material change in the terms and conditions of this Terms of Service Agreement.

Change in Terms and Conditions:

NEC Co-op Energy will provide you with written notice 14 days in advance of any material change in this Terms of Service Agreement. Upon receiving the written notice, you have the right to terminate the Terms of Service Agreement and choose another Competitive Retail Electric Provider (CR), subject to availability. Pricing changes that are made to track changes in fuel costs are not material changes requiring advance notice because this is a variable price service as explained in your Electricity Facts Label. NEC Co-op Energy is not required to notify you of material changes that benefit you or for changes that are mandated by regulatory agencies. Notice is not required for seasonal or variable price changes because this Terms of

Service Agreement, together with the Electricity Facts Label, clearly specifies the manner in which prices may be adjusted under a seasonal or variable pricing plan.

Discrimination:

NEC Co-op Energy will not deny service or require a payment or deposit for service based on a customer's/applicant's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location of a customer/applicant in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services.

Establishment of Satisfactory Credit:

You may qualify to receive service from NEC Co-op Energy if you have a satisfactory credit rating and/or meet the deposit requirements detailed below. Upon enrollment with NEC Co-op Energy, customers must meet one of the following conditions to receive service from NEC CO-OP ENERGY:

- You may qualify to receive service from NEC CO-OP ENERGY when you provide a letter from your current/previous electric provider which verifies that you have not been delinquent paying an electric bill more than twice during the past 12 months or had service terminated or disconnected for non-payment, or
- You may qualify to receive service from NEC Co-op Energy if you have a satisfactory credit rating.
- Since NEC CO-OP ENERGY is the Affiliate Provider in the NEC area, you may also qualify for service by submitting a letter of guarantee from another NEC member.

NEC Co-op Energy may utilize credit reporting agencies to document your credit/payment history. Customers/applicants unable to demonstrate satisfactory credit in accordance with §25.478 of the PUCT Substantive Rules may be refused service or required to pay a deposit. NEC Co-op Energy may deny electric service to customers/applicants that refuse or are unable to comply with the credit and deposit requirements in §25.478 of the PUCT Substantive Rules and of NEC Co-op Energy.

A customer/applicant who previously has been a customer of Nueces Electric Cooperative, and whose service was terminated or disconnected for non-payment of their electric bill or theft of service (including fraud or misrepresentation) may be required, before service is reinstated, to pay all amounts due to Nueces Electric Cooperative, or execute a deferred payment agreement, if eligible, along with any required deposit and fees, as appropriate, and reestablish credit.

Deposit:

If you, as an applicant, qualify to receive service from NEC Co-op Energy and are required to pay an initial deposit, you may be able to have the initial deposit waived if you have not been delinquent paying an electric bill more than twice during the past 12 months or had service terminated or disconnected for non-payment. Contact your previous electric provider and ask them to send you a credit reference letter verifying your electric service payment history. Fax the letter to NEC Co-op Energy at 1-361-387-2919.

If you are an existing NEC Co-op Energy customer and during the previous 12 months of service you have been late paying a bill more than once or had service terminated or disconnected for nonpayment, you may be required to pay an initial deposit. You may be required to pay this initial deposit within ten days after issuance of a written termination/disconnection notice requesting the deposit.

An additional deposit may be required from an existing customer if:

- The average of your actual billings for the last 12 months is at least twice the amount of the original average of the estimated annual billings; and
- A termination or disconnection notice has been issued or the account's electric service has been terminated or disconnected within the previous 12 months. The additional deposit shall be paid within ten days of the request for deposit.

Service may be terminated or disconnected, whichever is applicable, if the additional deposit is not paid within this ten day period if a written termination or disconnection notice has been issued to the customer. A termination or disconnection notice may be combined with or issued concurrently with the written request for the additional deposit.

The amount required for all deposits shall not exceed an amount equivalent to the greater of either:

- One-fifth of your estimated annual billings for electric service; or
- The sum of the estimated billings for the next two months for electric service.

Estimated billings for an initial deposit from an applicant may be based upon a reasonable estimate of average usage for the customer class. Estimated annual billings for an initial or additional deposit from an existing customer shall be based upon actual historical usage, to the extent it is available.

After 12 months of service with NEC Co-op Energy, you may request that your required deposit be recalculated based upon your actual historical usage.

Customers who qualify for the Rate Reduction Program under §25.454 of the PUCT Substantive Rules shall be eligible to pay any deposit that exceeds \$50 in two equal installments.

Interest on Deposits:

- You will accrue interest on your deposit, if held more than 30 days, at an annual rate established by the PUCT.
- Your deposit will be refunded when you have paid your bill for electric service for 12 consecutive months without having any late payments.
- When you close your account with NEC Co-op Energy, your membership fee, your deposit and accrued interest, less any outstanding balance owed for electric service, will be refunded to you. Upon request, payment of accrued interest will be made once a year in accordance with PUCT guidelines.

Billing and Payment:

- You will be billed monthly for your electric service.

- You may be issued a bill less frequently than monthly if you and NEC Co-op Energy agree to such an arrangement.
- Your bill may be sent electronically in lieu of written mailings if you and NEC Co-op Energy agree to such an arrangement.
- You will be charged a monthly service charge of \$7.50 (for residential/commercial service under 35 kW demand either 1 or 3 phase) and \$34.50 and if 35 kW demand or greater.
- If a member's peak kW demand exceeds 500 kW, you agree to be liable for 4CP cost that is determined based on your kW demand usage during each month's peak 4CP 15 minute interval of June, July, August and September of each year. This cost will be billed in monthly installments or a one-time charge. Termination of service does not excuse you from paying any outstanding 4CP costs. If you have executed a specific generation contract with us, you are responsible for the rate, 4CP costs and fees set out in your electric service rate / generation contract.
- You will not be charged a fee to receive a standard bill via U.S. Mail that complies with the bill content requirements of §25.479 of the PUCT Substantive Rules. You may be charged a fee or given a discount if you and NEC Co-op Energy agree to the delivery of a non-standard bill.
- Your monthly billing period is approximately 30 days.
- You will receive an annual allocation notice for patronage capital ("capital credits"). The payment/distribution of capital credits is at the discretion of the Nueces Electric Cooperative Board of Directors.
- There may be additional TDSP charges for the establishment of new service. These fees will be identified separately on your electric bill.
- Bills will be issued within 30 calendar days after obtaining meter usage and other billing information from the TDSP, unless it becomes necessary to validate the supplied usage information and billing information.
- Your bill will be due upon receipt and will be considered delinquent if it is not paid by the 16th day after issuance of the bill. Non-payment of your bill may result in the termination of this agreement, or disconnection of your electric service, whichever is applicable, after proper notice.
- Late payments or delinquent or past due balances may result in a penalty of 5% of the current month's past due amount. NEC Co-op Energy may charge up to a \$25 insufficient funds fee for each check or electronic funds transfer (including automatic bank draft) not processed due to insufficient funds, lack of available credit or other bank return. This fee will be identified separately on your electric bill.
- NEC Co-op Energy may charge a "Drop To Affiliated CR" Notice Fee of up to \$25 to all customers who are sent a "Drop To Affiliated CR" notice due to nonpayment of their electric bill. This fee will be identified separately on your bill.
- NEC Co-op Energy may charge a Disconnection/Termination Notice Fee of up to \$25 to all customers who are sent such notice due to nonpayment of their electric bill. This fee will be identified separately on your bill. If disconnection/termination occurs due to nonpayment, NEC CO-OP ENERGY may charge a disconnection/termination fee of up to \$50 and another fee of up to \$50 may be charged for reconnection.
- If meter readings or other billing information is not received from the TDSP, NEC Co-op Energy reserves the right to bill you based on estimated usage-related information which, if used, will be identified as "estimated" on your bill.
- Upon request, NEC Co-op Energy will provide you with your most recent 12 month's usage history, free of charge. If you request usage history other than your most recent 12 month's usage history or request usage history more than once within a 12-month period, a charge of up to \$25 (\$50 for IDR meters) may apply. This fee will be shown separately on your bill.
- Upon request, NEC Co-op Energy will provide you with additional bill copies, duplicate bills, credit reference letters or summary billing, for which a \$2 charge for each service may be applied. This fee will be shown separately on your bill.
- You may be charged up to \$5 per contact when NEC Co-op Energy and/or its agents make a customer contact (call or letter) for actions related to collection of any unpaid amounts. This fee will be shown separately on your bill and is in addition to fees for notices and/or a legal collection letter. NEC Co-op Energy may contact you at any time by telephone at any telephone number associated with your account, including wireless telephone numbers. NEC Co-op Energy may also contact you by sending text messages or e-mails, using any e-mail address you provide to us. Methods of contact may include using pre-recorded/artificial voice messages and/or use of an automatic dialing device.
- You may be charged up to \$25 per occurrence if NEC Co-op Energy or any of its agents send you a legal collection letter for any unpaid amounts. This fee will be shown separately on your bill. Non-payment of your bill beyond the due date may result in the termination of your electric service agreement or disconnection of your electric service, whichever is applicable, after proper notice. If you choose not to pay the amount due or make acceptable payment arrangements, NEC Co-op Energy will use debt collection agencies, small claims court and other legal remedies allowed by law to collect the amount you owe.
- You may be charged up to \$25 if NEC CO-OP ENERGY turns your balance owed over to a Collection Agency in addition to any of the Collection Agency's fees/charges. You agree to reimburse us the fees of any collection agency, which may be based on a percentage at a maximum of 50% of the debt, and all costs and expenses, including reasonable attorney's fees, we incur in such collection efforts.

• NEC Co-op Energy may charge up to \$150 for a residential energy audit performed by NEC CO-OP ENERGY or one of its agents. Commercial Energy audit fees will be based on the actual cost of the energy audit services provided and you should contact NEC CO-OP ENERGY to discuss this service and pricing.

• If a customer requests an investigation which results in findings NOT in favor of the customer, NEC Co-op Energy may charge you for the actual cost of the investigation.

For termination of your agreement, you may incur fees and charges associated with these collection efforts. In addition to collection fees and charges, if your electric service is disconnected you may incur TDSP charges for disconnection and reconnection of your electric service.

Payment Options:

NEC Co-op Energy offers several convenient payment options for which you may be eligible:

NEC Co-op Energy Average Billing:

Take the peaks and valleys out of your electricity bills with NEC Co-op Energy Average Billing. NEC Co-op Energy Average Billing sets your monthly bill based on your most recent 12-month average electricity usage, so you always know (within a few dollars) what to expect. While your account is on Average Billing, we will likely have to true-up your account every 12 months or sooner. Accounts that have a 35 kW demand or greater are excluded from this program.

NEC Co-op Energy Summary Billing:

If you have electric service at multiple locations but a single billing address, we will provide a summary where we roll all information onto a single bill.

NEC Co-op Energy Automatic Bank Draft:

NEC Co-op Energy Automatic Bank Draft makes sure your bill gets paid on time by directly debiting your bank account each month. We'll send a monthly statement showing the balance due. On the due date the balance will be drafted from your bank account.

NEC Co-op Energy Online and Telephone Payments:

You can choose to pay your bill by debit card, Master Card, VISA, or electronic check at no cost per transaction either online or by telephone. To pay by telephone, call toll free 1-800-NEC-WATT (800-632-9288). To pay your bill online, go to www.necopselectric.org and click on the "Pay Your Bill" link. The payment by telephone or the online payment option is available 24 hours a day 7 days a week.

Special Payment Arrangements

Payment Extension- Full Payment By Next Due Date:

If you cannot pay on time, call NEC Co-op Energy right away. We may allow you to pay an outstanding bill after the due date, but before the due date of the next bill. A special payment arrangement may include a 5% penalty for late payment. If you do not fulfill the terms of the special payment arrangement, your electric service agreement may be terminated or your electric service disconnected, after proper notice. NEC Co-op Energy may charge a payment extension fee of up to \$25 for all payment extensions after the first two (2) extensions in a 12 month period. This fee will be identified separately on your bill. Excessive special payment extensions/arrangements may result in the assessment of an additional deposit.

Deferred Payment Plan:

If you are unable to pay your bill you may qualify for a deferred payment plan, unless:

- You have received more than two termination/disconnection notices during the past 12 months; or
- You have taken service from NEC Co-op Energy for less than three months and you lack sufficient credit or a satisfactory payment history with your previous electric provider.

This plan may require you to make an initial percentage payment of the outstanding balance to initiate the agreement, with the remaining balance paid in equal installments. If you have received a disconnection notice and expressed an inability to pay, any deferred payment plan will include an initial payment not to exceed 25% of the delinquent balance and will allow the remaining balance to be paid in equal installments over at least three billing cycles.

A deferred payment plan may include a 5% penalty for late payment. If the terms of the deferred payment plan are not fulfilled, your electric service agreement with NEC Co-op Energy may be terminated or your electric service disconnected, whichever is applicable, after proper notice.

Bill Payment Assistance:

An energy assistance program is available to customers who have severe financial hardships and temporarily may be unable to pay their bills. The program is funded by contributions from NEC Co-op Energy customers. Please call us for fund availability and additional information.

Refusal of Service:

NEC Co-op Energy may refuse to provide service to a customer for one or more of the reasons specified in § 25.477 of the PUCT Substantive Rules. If service is denied, you will be notified of the reason.

Termination of Agreement:

NEC Co-op Energy has the right to terminate or fail to renew your Terms of Service Agreement, with proper notice, for any reason allowed by law, including:

- You fail to pay a bill for electric service or to make deferred payment arrangements, if available, by the date of termination stated on the termination notice.
- You fail to pay on an account you have guaranteed.
- You fail to comply with the terms of a deferred payment agreement.
- You interfere with service of others or operate non-standard equipment.
- You attempt to bypass the meter or other equipment.
- You fail to pay a required deposit.

• Market Conditions Change.

Termination of your Terms of Service Agreement with NEC Co-op Energy does not excuse you from paying any outstanding amounts owed to NEC Co-op Energy.

Disconnection of Service – Without Notice:

NEC Co-op Energy or the local TDSP may, at any time, authorize disconnection of your electric service without prior notice for any of the following reasons:

- You are operating under a dangerous condition.
- Where service is connected without authority by a person who has not made application for service.
- Where service is reconnected without authority after disconnection for nonpayment.
- Where you attempt to bypass the meter or tamper with other equipment.
- Where there is evidence of theft of service.

Disconnection of your electric service from NEC Co-op Energy does not excuse you from paying any outstanding amounts owed to NEC Co-op Energy.

Disconnection of Service – With Notice:

NEC Co-op Energy has the right to authorize the disconnection of your electric service if:

- You fail to pay a bill owed to NEC Co-op Energy for electric service or to make deferred payment arrangements on or before the date of disconnection stated on a "Disconnect Notice" that will be sent to you after your bill becomes past due. This includes amounts billed to you if you are a "guarantor" for another customer who defaults in their payment to NEC Co-op Energy, up to the amount you agreed to in the written guarantee agreement.
- You fail to pay a required deposit.
- You fail to comply with the terms of a deferred payment agreement or special payment arrangement.
- You interfere with the electric service of others or operate non-standard equipment and NEC Co-op Energy has made a reasonable attempt to contact you to inform you of your obligation to remedy the situation. Disconnection of your electric service from NEC Co-op Energy will not excuse you from paying any outstanding amounts owed to NEC Co-op Energy.

Dispute or Complaints:

Please contact us if you have specific comments, questions, complaints or bill issues. Our friendly, knowledgeable Customer Care Advocates are trained to research and resolve any customer inquiry you may have. You may also contact the PUCT. Please refer to "Your Rights as a Customer" for more information.

Force Majeure:

NEC Co-op Energy will make commercially reasonable efforts to supply electricity but does not guarantee a continuous supply of electricity. Customer acknowledges that certain causes and events outside of NEC Co-op Energy control ("Force Majeure events") may result in interruptions in service and NEC Co-op Energy shall not be liable for any such interruptions. NEC Co-op Energy does not generate electricity, nor does it transmit or distribute electricity. Therefore, Customer agrees that NEC Co-op Energy shall not be liable for damages caused by Force Majeure events, including acts of God, acts of any governmental authority, acts of terrorists or enemies of the state, accidents, strikes, labor troubles, required maintenance work, inability to access the local distribution utility system, non-performance by the local distribution utility, or any cause beyond NEC Co-op Energy control.

LIMITATION OF LIABILITY:

- LIABILITIES NOT EXCUSED BY REASON OF FORCE MAJEURE OR OTHERWISE SHALL BE LIMITED TO DIRECT ACTUAL DAMAGES. NEITHER NEC CO-OP ENERGY NOR CUSTOMER SHALL BE LIABLE TO THE OTHER FOR CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL, PUNITIVE, EXEMPLARY OR INDIRECT DAMAGES. THESE LIMITATIONS APPLY WITHOUT REGARD TO THE CAUSE OF ANY LIABILITY OR DAMAGE. THERE ARE NO THIRD PARTY BENEFICIARIES TO THIS AGREEMENT.

REPRESENTATIONS AND WARRANTIES:

THE ELECTRICITY SOLD UNDER THIS AGREEMENT WILL MEET THE QUALITY STANDARDS OF THE APPLICABLE LOCAL DISTRIBUTION UTILITY AND WILL BE SUPPLIED FROM A VARIETY OF SOURCES. NEC CO-OP ENERGY MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OTHER THAN THOSE EXPRESSLY SET FORTH IN THIS AGREEMENT AND EXPRESSLY DISCLAIMS ALL OTHER WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.



A Triadstone Energy® Cooperative

Acuerdo de Términos de Servicio

(área TDU de NEC):

NEC Co-op Energy

NECCo-opEnergyNEC5-23-2022-COM

El siguiente Acuerdo de Términos de Servicio se aplicará a los clientes comerciales que elijan a NEC Co-op Energy como su Proveedor de electricidad minorista competitivo (CR por sus siglas en inglés) en virtud

de este plan. Si desea recibir esta información en español, comuníquese con nosotros al 1-855-632-7348 (sin cargo). **Si prefiere recibir esta información en español, llame gratis al 1-855-632-7348.**

Información de contacto

Nombre del proveedor:	NEC Co-op Energy
Dirección de envío:	14353 Cooperative Avenue, Robstown, TX 78380
Dirección física:	5017 Saratoga Blvd. #135, Corpus Christi, TX 78413
Horario de atención:	L a V de 8 a.m. a 5 p.m. CDT
Atención al cliente:	1-855-632-7348 (sin cargo) o 361-767-3865 (Robstown/Corpus Christi)
Fax del proveedor:	1-361-387-2919
Dirección de correo electrónico:	help@neccoopenergy.com
Informe de interrupción del servicio:	En la zona de Nueces Electric Cooperative: 1-800-632-9288 (sin cargo), 361-387-2581 (Calallen)

Precios:

• El precio por el servicio eléctrico de NEC Co-op Energy puede variar, a menos que se indique lo contrario en un anexo al contrato. El cálculo del precio se explica en la Etiqueta de datos del servicio eléctrico que se le proporcionó con este Acuerdo de Términos de Servicio o en el anexo al contrato.

• Su precio también está sujeto a cambios si la Comisión de servicios públicos de Texas (PUCT), la Empresa municipal de servicios públicos o la Cooperativa eléctrica local modifica los cargos de suministro del Proveedor de transmisión y distribución de servicios (TDSP, por sus siglas en inglés) u otras tarifas regulatorias.

• El precio variable que se muestra en la Etiqueta de datos del servicio eléctrico no incluye los impuestos estatales y locales correspondientes ni otras tarifas extraordinarias. Se le cobrarán todos los impuestos correspondientes y tarifas extraordinarias; estos cargos aparecerán por separado en su factura mensual. Se le cobrarán tarifas extraordinarias, las cuales se basan en la tarifa del TDSP por el servicio de suministro minorista según aprobación de la PUCT, por los servicios que el TDSP le proporcionó, tales como tarifas de lectura de medidores de ciclo, tarifas de prueba de medidores, tarifas de desconexión y reconexión, etc.

• Acepta pagar el precio que se especifica en la Etiqueta de datos del servicio eléctrico más actual para este plan y todos los montos asociados que se mostrarán en su factura mensual del servicio eléctrico.

Derecho de rescisión:

Si cambia su servicio eléctrico a NEC Co-op Energy, tiene derecho a rescindir la aceptación de este Acuerdo de Términos de Servicio sin tarifas ni multas de ningún tipo, dentro de los tres días hábiles federales (incluido el sábado) luego de recibir este Acuerdo de términos de servicio. Puede rescindir el Acuerdo por teléfono llamando al 1-855-632-7348 (sin cargo), por fax al 1-361-387-2919 o por correo electrónico a help@neccoopenergy.com. Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, Identificador de servicio eléctrico (ESI, por sus siglas en inglés, ID) o número de cuenta y una declaración que indique que está rescindiendo su contrato conforme al Derecho de rescisión de tres días.

Plazo y renovación del Acuerdo de Términos de Servicio:

El plazo de este acuerdo con NEC Co-op Energy será mensual y comenzará con la primera lectura del medidor proporcionada a NEC Co-op Energy. Este acuerdo se renovará automáticamente cada mes, a menos que usted o NEC Co-op Energy lo cancelen según lo dispuesto en este documento.

Cancelación del Acuerdo de Términos de Servicio por parte del cliente:

Tiene derecho a rescindir su acuerdo con NEC Co-op Energy sin penalización por cualquier motivo, incluidos:

- Mudanza a otro lugar. Envíenos un aviso por escrito con 30 días calendario de anticipación.
- Cambian las condiciones del mercado.
- NEC Co-op Energy le notifica un cambio sustancial en los términos y condiciones de este Acuerdo de Términos de Servicio.

Cambios en los Términos y Condiciones:

NEC Co-op Energy le enviará un aviso por escrito con 45 días de anticipación, sobre cualquier cambio sustancial a este Acuerdo de Términos de Servicio. Al recibir el aviso por escrito, tiene derecho a rescindir el Acuerdo de Términos de Servicio y elegir otro Proveedor de electricidad minorista competitivo (CR), sujeto a disponibilidad. Los cambios de precios que se realizan seguidos a los cambios en los costos de combustible, no son cambios sustanciales que requieran aviso previo, ya que se trata de un servicio de precio variable, tal como se explica en la Etiqueta de datos del servicio eléctrico. No es obligación de NEC Co-op Energy notificarlo respecto de los cambios sustanciales que lo beneficien a usted o sobre los cambios exigidos por las agencias reguladoras. No es obligatorio avisarle sobre los cambios de precios variables o estacionales, ya que este Acuerdo de Términos de Servicio, junto con la Etiqueta de datos del servicio eléctrico, especifican claramente la manera en que los precios pueden ser modificados según un plan de precios variable o estacional.

Discriminación:

NEC Co-op Energy no negará el servicio ni exigirá un pago o depósito por el servicio sobre la base de raza, credo, color, país de origen, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, situación familiar, ubicación de un cliente/solicitante en un área geográfica con dificultades económicas o calificación de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética.

Establecimiento de crédito satisfactorio:

Puede recibir el servicio de NEC Co-op Energy si tiene una calificación crediticia satisfactoria o cumple con los requisitos de depósito detallados a continuación. Al inscribirse en NEC Co-op Energy, los clientes deben cumplir una de las siguientes condiciones para recibir el servicio de NEC CO-OP ENERGY:

- Puede calificar para recibir el servicio de NEC CO-OP ENERGY al enviar una carta de su proveedor de electricidad actual/anterior que verifique que no se atrasó en el pago de una factura de electricidad más de dos veces durante los últimos 12 meses y que no se le canceló o desconectó el servicio por falta de pago, o
- puede calificar para recibir el servicio de NEC Co-op Energy si tiene una calificación crediticia satisfactoria.
- Dado que NEC CO-OP ENERGY es el proveedor afiliado en el área de NEC, también puede calificar para el servicio al enviar una carta de garantía de otro miembro de NEC.

NEC Co-op Energy puede utilizar agencias de informes de crédito para documentar su historial de crédito/pago. A los clientes/solicitantes que no puedan demostrar un crédito satisfactorio de acuerdo con la Sección 25.478 de las Normas sustantivas de la PUCT, se les puede negar el servicio o solicitar el pago de un depósito. NEC Co-op Energy puede negar el servicio eléctrico a clientes/solicitantes que se nieguen o no puedan cumplir con los requisitos de crédito y depósito detallados en la Sección 25.478 de las Normas sustantivas de la PUCT y de NEC Co-op Energy.

A un cliente/solicitante que anteriormente fue cliente de Nueces Electric Cooperative y cuyo servicio se canceló o desconectó por falta de pago de su factura de electricidad o robo del servicio (incluido fraude o tergiversación), se le puede solicitar que, antes de que se restablezca el servicio, pague todos los montos adeudados a Nueces Electric Cooperative, o que realice un acuerdo de pago diferido, si califica, junto con cualquier depósito y cuotas exigidas, según corresponda, y restablezca el crédito.

Depósito:

Si como solicitante reúne los requisitos para recibir el servicio de NEC Co-op Energy y debe pagar un depósito inicial, es posible que se le exima el depósito inicial si no se atrasó en el pago de una factura eléctrica más de dos veces durante los últimos 12 meses o el servicio no fue cancelado o desconectado por falta de pago. Comuníquese con su proveedor de electricidad anterior y solicite que le envíe una carta de referencia de crédito que verifique su historial de pago del servicio eléctrico. Envíe la carta por fax a NEC Co-op Energy al 1-361-387-2919.

Si ya es cliente de NEC Co-op Energy y durante los últimos 12 meses de servicio pagó de forma atrasada una factura más de una vez o se le canceló o desconectó el servicio por falta de pago, tal vez deba pagar un depósito inicial. Es posible que se le solicite pagar este depósito inicial dentro de los diez días posteriores a la emisión de un aviso por escrito de cancelación/desconexión que solicite el depósito.

Se le puede exigir un depósito adicional a un cliente existente si:

- El promedio de sus facturas reales de los últimos 12 meses es al menos el doble del monto del promedio original de las facturas anuales estimadas; y

- Se emitió un aviso de cancelación o desconexión, o el servicio eléctrico de la cuenta fue cancelado o desconectado dentro de los 12 meses anteriores. El depósito adicional se debe pagar dentro de los diez días siguientes a la solicitud de depósito.

Se puede cancelar o desconectar el servicio, según corresponda, si el depósito adicional no se paga dentro de este período de diez días, habiéndose emitido un aviso por escrito de cancelación o desconexión al cliente. Un aviso de cancelación o desconexión puede combinarse o emitirse simultáneamente con la solicitud por escrito del depósito adicional.

El monto solicitado para todos los depósitos no debe exceder un monto equivalente al mayor de:

- Una quinta parte de su facturación anual estimada para el servicio eléctrico; o

- La suma de las facturaciones estimadas de los próximos dos meses para el servicio eléctrico.

Las facturas estimadas para un depósito inicial de un solicitante pueden basarse en una estimación razonable del uso promedio para la clase del cliente. La facturación anual estimada para un depósito inicial o adicional de un cliente existente, se debe basar en el uso histórico real, en la medida en que esté disponible.

Tras 12 meses de servicio con NEC Co-op Energy, puede solicitar que el depósito solicitado se vuelva a calcular en función de su uso histórico real.

Los clientes que califiquen para el Programa de reducción de tarifas según la Sección 25.454 de las Normas sustantivas de la PUCT, serán aptos para pagar todo depósito que exceda los \$50 en dos cuotas iguales.

Intereses sobre depósitos:

- Acumulará intereses sobre su depósito, si se retiene más de 30 días, a una tasa anual establecida por la PUCT.

- Su depósito será reembolsado al pagar su factura por el servicio eléctrico durante 12 meses consecutivos sin tener pagos atrasados.

- Cuando cierre su cuenta con NEC Co-op Energy, se le reembolsará la cuota de membresía, el depósito e intereses devengados, y se le descontará el saldo pendiente adeudado por el servicio eléctrico. De ser solicitado, el pago de los intereses devengados se realizará una vez al año de acuerdo con las pautas de la PUCT.

Facturación y pago:

- Se le facturará mensualmente por el servicio eléctrico.
- Se le puede emitir una factura con menos frecuencia que una vez al mes si usted y NEC Co-op Energy así lo acuerdan.
- Su factura puede ser enviada electrónicamente en lugar de por correo si usted y NEC Co-op Energy así lo acuerdan.
- Se le cobrará un cargo por servicio mensual de \$7,50 (por servicio doméstico/comercial con una demanda de 35 kW en 1 o 3 fases) y \$34,50 si la demanda es de 35 kW o más.
- Si la demanda máxima de kW de un miembro supera los 500 kW, usted acepta hacerse responsable por el costo de 4CP que se determina según el uso de su demanda de kW durante el pico mensual de

4CP, mediante intervalos de 15 minutos en los meses junio, julio, agosto y septiembre de cada año. Este cargo se puede facturar en cuotas mensuales o en un cargo único. La cancelación del servicio no lo exime de pagar los cargos pendientes de 4CP. Si realizó un contrato específico de generación con nosotros, usted es responsable del precio, los cargos y las tarifas de 4CP establecidos en su contrato de generación o precio del servicio de electricidad.

- No se le cobrará una tarifa por recibir una factura estándar a través del correo de EE.UU. que cumpla con los requisitos de contenido de la factura de la Sección 25.479 de las Normas sustantivas de la PUCT. Si usted y NEC Co-op Energy acuerdan la entrega de una factura no estándar, se le puede cobrar una tarifa u ofrecer un descuento.

- Su período de facturación mensual es de aproximadamente 30 días.

- Recibirá un aviso de asignación anual para el capital de patrocinio ("créditos de capital"). El pago/distribución de los créditos de capital se realiza a discreción de la Junta Directiva de Nueces Electric Cooperative.

- Pueden haber cargos adicionales del TDSP para el establecimiento de un nuevo servicio. Estas tarifas se indicarán por separado en su factura de electricidad.

- Las facturas se emitirán dentro de los 30 días calendario posteriores a la obtención de la lectura del medidor y otra información de facturación del TDSP, a menos que sea necesario validar la información de uso e información de facturación suministrada.

- Su factura vencerá en el momento de la recepción y se considerará morosa si no se paga dentro de los 16 días consecuentes a la emisión de la factura. La falta de pago de su factura puede llevar a la rescisión de este acuerdo o a la desconexión de su servicio eléctrico, según corresponda, después del aviso correspondiente.

- Los pagos atrasados o saldos vencidos/atrasados pueden resultar en una multa del 5 % del monto adeudado en el mes actual. NEC Co-op Energy puede cobrar una tarifa de hasta \$25 por fondos insuficientes por cada cheque o transferencia electrónica de fondos (incluido el giro bancario automático) no procesado debido a fondos insuficientes, falta de crédito disponible u otra devolución bancaria. Esta tarifa se indicará por separado en su factura de electricidad.

- NEC Co-op Energy puede cobrar una tarifa por el aviso "Retirar a CR afiliado" de hasta \$25 a todos los clientes a los que se les envíe un aviso de "Retirar a CR afiliado" debido a la falta de pago de su factura de electricidad. Esta tarifa se indicará por separado en su factura.

- NEC Co-op Energy puede cobrar un cargo por el aviso de desconexión/cancelación, de hasta \$25 a los clientes a los que se les envíe dicho aviso debido a la falta de pago de su factura de electricidad. Esta tarifa se indicará por separado en su factura. Si se produce la desconexión/cancelación debido a la falta de pago, NEC CO-OP ENERGY puede cobrar una tarifa de desconexión/cancelación de hasta \$50 y puede cobrar otra tarifa de hasta \$50 por la reconexión.

- Si no se reciben lecturas del medidor u otra información de facturación del TDSP, NEC Co-op Energy se reserva el derecho de facturarle según la información relacionada con el uso estimado que, si se utiliza, se indicará como "estimado" en su factura.

- Si lo solicita, NEC Co-op Energy le proporcionará su historial de uso de los últimos 12 meses, sin cargo alguno. Si solicita un historial de uso que no sea el historial de los 12 meses de uso más recientes o solicita el historial de uso más de una vez dentro de un período de 12 meses, es posible que se aplique un cargo de hasta \$25 (\$50 para medidores IDR). Esta tarifa se indicará por separado en su factura.

- Cuando se solicite, NEC Co-op Energy le proporcionará copias de facturas adicionales, facturas duplicadas, cartas de referencia de crédito o facturación resumida, por lo que se puede aplicar un cargo de \$2 por cada servicio. Esta tarifa se indicará por separado en su factura.

- Se le puede cobrar hasta \$5 por contacto cuando NEC Co-op Energy o sus agentes se comuniquen con el cliente (por medio de llamada o carta) por medidas relacionadas con el cobro de cualquier monto impago. Esta tarifa se indicará por separado en su factura y es adicional a las tarifas por avisos o carta legal de cobro. NEC Co-op Energy puede comunicarse con usted por teléfono en cualquier momento, a cualquier número de teléfono asociado con su cuenta, incluidos los números de teléfono inalámbricos. NEC Co-op Energy también puede comunicarse con usted enviándole mensajes de texto o correos electrónicos, utilizando cualquier dirección de correo electrónico que nos proporcione. Los métodos de contacto pueden incluir el uso de mensajes de voz pregrabados/artificiales o el uso de un dispositivo de marcación automática.

- Se le puede cobrar hasta \$25 por evento si NEC Co-op Energy o cualquiera de sus agentes le envían una carta legal de cobro por cualquier monto impago. Esta tarifa se indicará por separado en su factura. La falta de pago de su factura después de la fecha de vencimiento, puede resultar en la rescisión de su acuerdo de servicio de electricidad o en la desconexión de su servicio eléctrico, según corresponda, después del aviso correspondiente. Si opta por no pagar el importe adeudado o hacer convenios de pago aceptables, NEC Co-op Energy utilizará las agencias de cobro de deudas, el tribunal de reclamos menores y otros recursos legales permitidos por la ley para cobrar el monto adeudado.

- Se le puede cobrar hasta \$25 si NEC CO-OP ENERGY entrega su saldo adeudado a una Agencia de cobranza además de todas las tarifas/cargos de la Agencia de cobranza. Usted acepta reembolsarnos los honorarios de toda agencia de cobranza, que puede basarse en un porcentaje de un máximo del 50 % de la deuda y todos los costos y gastos, incluidos los honorarios razonables de abogados, en los que incurrimos en dichos esfuerzos de cobro.

- NEC Co-op Energy puede cobrar hasta \$150 por una auditoría de energía doméstica realizada por NEC CO-OP ENERGY o uno de sus agentes. Las tarifas de auditoría de energía comercial se basarán en el costo real de los servicios de auditoría de energía proporcionados, y debe comunicarse con NEC CO-OP ENERGY para analizar este servicio y los precios.

- Si un cliente solicita una investigación que resulta en hallazgos NO favorables para el cliente, NEC Co-op Energy puede cobrarle el costo real de la investigación.

Por la cancelación de su contrato, puede incurrir en tarifas y cargos asociados con estos esfuerzos de cobro. Además de las tarifas y los cargos de cobranza, si se desconecta su servicio eléctrico, puede incurrir en cargos del TDSP por la desconexión y la reconexión de su servicio de electricidad.

Opciones de pago:

NEC Co-op Energy ofrece **varias opciones convenientes de pago** para las cuales puede calificar:

Facturación promedio de NEC Co-op Energy:

Elimine los picos y valles de sus facturas de electricidad con la Facturación promedio de NEC Co-op Energy. La facturación promedio de NEC Co-op Energy establece su factura mensual en función del consumo de electricidad promedio de los 12 meses más recientes, para que siempre sepa (con poca diferencia de dinero) qué esperar. Mientras su cuenta esté en Facturación promedio, es probable que tengamos que nivelar su cuenta cada 12 meses o antes. Las cuentas que tengan una demanda de 35 kW o más están excluidas de este programa.

Resumen de facturación de NEC Co-op Energy:

Si recibe servicio eléctrico en varias ubicaciones, pero una sola dirección de facturación, le proporcionaremos un resumen donde incluiremos toda la información en una sola factura.

Giro bancario automático de NEC Co-op Energy:

El giro bancario automático de NEC Co-op Energy asegura que su factura se pague a tiempo mediante el débito directo de su cuenta bancaria cada mes. Enviaremos un estado de cuenta mensual que indique el saldo adeudado. En la fecha de vencimiento, el saldo se debitará de su cuenta bancaria.

Pagos en línea y telefónicos de NEC Co-op Energy:

Puede optar por pagar su factura con tarjeta de débito, Master Card, VISA o cheque electrónico sin costo por transacción, ya sea en línea o por teléfono. Para pagar por teléfono, llame al número gratuito 1-800-NEC-WATT (800-632-9288). Para pagar su factura en línea, ingrese a www.nueceselectric.org y haga clic en el enlace "Pagar su factura". El pago por teléfono o la opción de pago en línea está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Acuerdos especiales de pago

Extensión de pago: pago completo en la próxima fecha de vencimiento:

Si no puede pagar a tiempo, llame a NEC Co-op Energy de inmediato. Podemos permitirle pagar una factura pendiente después de la fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Un acuerdo especial de pago puede incluir una multa del 5 % por retraso en el pago. Si no cumple con los términos del acuerdo especial de pago, su acuerdo de servicio de electricidad puede ser cancelado o su servicio eléctrico desconectado, después del aviso correspondiente. NEC Co-op Energy puede cobrar una tarifa de extensión de pago de hasta \$25 para todas las extensiones de pago después de las primeras dos (2) extensiones en un período de 12 meses. Esta tarifa se indicará por separado en su factura. Las extensiones/acuerdos de pago especiales excesivos pueden resultar en la evaluación de un depósito adicional.

Plan de pago diferido:

Si no puede pagar su factura, puede calificar para un plan de pago diferido, a menos que:

- Haya recibido más de dos avisos de cancelación/desconexión durante los últimos 12 meses; o
- Haya recibido el servicio de NEC Co-op Energy por menos de tres meses y no tenga un historial de crédito suficiente o un historial de pagos satisfactorio con su proveedor de electricidad anterior.

Este plan puede exigirle que realice un pago inicial de un porcentaje del saldo pendiente para iniciar el acuerdo y el saldo restante se pagará en cuotas iguales. Si recibió un aviso de desconexión y expresó que no puede pagar, cualquier plan de pago diferido incluirá un pago inicial que no exceda el 25 % del saldo vencido y permitirá que el saldo restante se pague en cuotas iguales durante al menos tres ciclos de facturación.

Un plan de pago diferido puede incluir una multa del 5 % por retraso en el pago. Si los términos del plan de pago diferido no se cumplen, su acuerdo de servicio de electricidad con NEC Co-op Energy puede ser cancelado o su servicio eléctrico desconectado, según corresponda, después del aviso correspondiente.

Asistencia para el pago de facturas:

Se dispone de un programa de asistencia de energía para los clientes que tengan graves dificultades financieras y temporalmente no puedan pagar sus facturas. El programa está financiado por contribuciones de los clientes de NEC Co-op Energy. Llámennos para consultar la disponibilidad de fondos y obtener información adicional.

Denegación del servicio:

NEC Co-op Energy puede negarse a proporcionar servicio a un cliente por uno o más de los motivos especificados en la Sección 25.477 de las Normas sustantivas de la PUCT. Si el servicio es denegado, se le notificará el motivo.

Cancelación del Acuerdo:

NEC Co-op Energy tiene derecho a rescindir o a no renovar su Acuerdo de Términos de Servicio, con el debido aviso, por cualquier motivo permitido por la ley, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Usted no paga una factura por el servicio eléctrico ni hace convenios de pago diferido, en caso de estar disponibles, antes de la fecha de cancelación que se indica en el aviso de cancelación.
- Usted no paga en una cuenta que garantizó.
- No cumple con los términos de un acuerdo de pago diferido.
- Interfiere con el servicio de otros u opera un equipo no estándar.
- Intenta desviar el medidor u otro equipo.
- No paga un depósito solicitado.
- Cambian las condiciones del mercado.

La cancelación de su Acuerdo de Términos de Servicio con NEC Co-op Energy no lo exime de pagar todo monto pendiente adeudado a NEC Co-op Energy.

Desconexión del servicio – sin previo aviso:

NEC Co-op Energy o el TDSP local pueden, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su servicio eléctrico sin previo aviso por cualquiera de los siguientes motivos:

- Opera bajo una condición peligrosa.
- Cuando el servicio es conectado sin autorización, por una persona que no presentó una solicitud de servicio.
- Cuando el servicio es reconectado sin autorización, después de la desconexión por falta de pago.
- Cuando intente desviar el medidor o manipular otros equipos.
- Cuando haya evidencia de robo de servicio.

La desconexión de su servicio eléctrico de NEC Co-op Energy no lo exime de pagar todo monto pendiente adeudado a NEC Co-op Energy.

Desconexión del servicio – con aviso previo:

NEC Co-op Energy tiene derecho a autorizar la desconexión de su servicio eléctrico si:

- No puede pagar una factura adeudada a NEC Co-op Energy por el servicio eléctrico ni hacer convenios de pago diferidos en la fecha de desconexión o antes, indicada en el "Aviso de desconexión" que se le enviará después del vencimiento de su factura. Esto incluye los montos que se le facturen a usted si es un "garante" de otro cliente que incumple de forma predeterminada con su pago a NEC Co-op Energy, hasta llegar al monto que acordó en el acuerdo escrito de garantía.
- No paga un depósito solicitado.
- No cumple con los términos del convenio de pago diferido o acuerdo de pago especial.
- Interfiere con el servicio eléctrico de otros u opera un equipo no estándar y NEC Co-op Energy ha realizado un intento razonable por contactarlo para informarle de su obligación de remediar la situación. La desconexión de su servicio eléctrico de NEC Co-op Energy no lo eximirá de pagar cualquier monto pendiente adeudado a NEC Co-op Energy.

Conflictos o quejas:

Póngase en contacto con nosotros si tiene comentarios específicos, preguntas, quejas o problemas con la factura. Nuestros cordiales y expertos Asesores de Atención al Cliente están capacitados para investigar y resolver cualquier consulta que pueda tener un cliente. También puede ponerse en contacto con la PUCT. Consulte "Sus derechos como cliente" para obtener más información.

Fuerza mayor:

NEC Co-op Energy hará esfuerzos comercialmente razonables para suministrar electricidad, pero no garantiza un suministro continuo de electricidad. El cliente reconoce que ciertas causas y eventos fuera del control de NEC Co-op Energy ("eventos de fuerza mayor") pueden resultar en interrupciones en el servicio y NEC Co-op Energy no será responsable por tales interrupciones. NEC Co-op Energy no genera, transmite ni distribuye electricidad. Por lo tanto, el cliente acepta que NEC Co-op Energy no será responsable de los daños causados por eventos de fuerza mayor, incluidos casos fortuitos, actos de cualquier autoridad gubernamental, actos de terroristas o enemigos del estado, accidentes, huelgas, problemas laborales, trabajos de mantenimiento necesarios, incapacidad para acceder al sistema público de distribución local, incumplimiento por parte del servicio público de distribución local o cualquier otra causa fuera del control de NEC Co-op Energy.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

LAS RESPONSABILIDADES NO JUSTIFICADAS POR MOTIVO DE FUERZA MAYOR O QUE DE OTRA MANERA SE LIMITARÁN A DAÑOS REALES DIRECTOS. NI NEC CO-OP ENERGY NI LOS CLIENTES SERÁN RESPONSABLES DE OTROS DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN CONSIDERACIÓN DE LA CAUSA DE NINGUNA RESPONSABILIDAD O DAÑO. NO EXISTEN TERCEROS BENEFICIARIOS EN ESTE ACUERDO.

REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS:

LA ELECTRICIDAD VENDIDA EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO CUMPLIRÁ CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN LOCAL CORRESPONDIENTES Y SE SUMINISTRARÁ DE DISTINTAS FUENTES. NEC CO-OP ENERGY NO OFRECE REPRESENTACIONES NI GARANTÍAS APARTE DE LAS QUE SE ESTABLECEN EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO Y RECHAZA DE MANERA EXPLÍCITA TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.