



A Touchstone Energy® Cooperative

Acuerdo de Términos de Servicio y sus Derechos como cliente

Plan doméstico: (NEC TDU) NECCo-opEnergyNEC06172019-RES

El siguiente Acuerdo de Términos de Servicio se aplicará a los clientes domésticos que seleccionen NEC Co-op Energy como su Proveedor de electricidad minorista competitivo (CR, por sus siglas en inglés) bajo 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 Ave., 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-NEC-RD4U (sin cargo) o 361-767-3865 (Robstown/Corpus Christi)

Fax del proveedor: 1-361-387-2919

Dirección de correo electrónico: help@neccopenenergy.com

Informe de interrupción del servicio: 1-800-632-9288 (sin cargo), 361-387-2581 (Calallen)

Precios:

• El precio de su servicio eléctrico de NEC Co-op Energy es un precio variable. 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.

• Su precio también está sujeto a cambios si la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) o Nueces Electric Cooperative modifica los cargos de entrega 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) después de recibir este Acuerdo de términos de servicio. Puede rescindir el Acuerdo por teléfono al 1-855-NEC-RD4U (855-632-7348) (sin cargo), por fax al 1-361-387-2919 o por correo electrónico a help@neccopenenergy.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 es 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 el 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 sobre los cambios sustanciales que lo beneficien a usted o sobre los cambios exigidos por las agencias reguladoras. No es obligación 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.

Elegibilidad para el depósito inicial y la inscripción:

Este Acuerdo está condicionado a que usted cumpla con los requisitos de elegibilidad de NEC Co-op Energy en cumplimiento con las Secciones 25.478 y 25.24 de las Normas sustantivas de la PUCT y del

Código de Servicios Públicos 17.008. Si usted, como solicitante, reúne los requisitos para recibir el servicio de NEC CO-OP ENERGY (conforme a la Norma sustantiva de la PUCT 25.477) y se le exige que pague un depósito inicial, es posible que se le exima el depósito inicial si puede establecer y mantener el crédito satisfactorio con NEC CO-OP ENERGY. Un solicitante doméstico puede demostrar un crédito satisfactorio por medio de cualquiera de los criterios detallados a continuación:

- (A) El solicitante doméstico:
- fue cliente de cualquier servicio eléctrico para el mismo tipo de servicio en los últimos dos años;
 - no está en mora en el pago de ninguna cuenta de servicio de electricidad;
 - durante los últimos 12 meses consecutivos de servicio no se atrasó en pagar una factura más de una vez;
 - no se le desconectó el servicio por falta de pago; y
 - se le recomendó obtener una carta de historial de crédito de la compañía eléctrica anterior del solicitante
- (B) Se puede considerar que un cliente residencial o solicitante ha establecido un crédito satisfactorio si el cliente o el solicitante poseen una calificación crediticia satisfactoria obtenida a través de una agencia de informes del consumidor, según lo define la Comisión Federal de Comercio.
- (C) El solicitante doméstico demuestra una calificación crediticia satisfactoria por medios apropiados, que incluyen, entre otros, la presentación de:
- tarjetas de crédito generalmente aceptables;
 - cartas de referencia de crédito;
 - los nombres de las referencias de crédito que pueden ser contactados rápida y económicamente por la compañía eléctrica; o
 - propiedad de capital sustancial que se liquida fácilmente.
- (D) El solicitante doméstico tiene 65 años de edad o más y no tiene un saldo de cuenta pendiente en los últimos dos años con la compañía eléctrica o con otra compañía eléctrica para el mismo tipo de servicio.
- (E) Se puede considerar que un cliente o solicitante doméstico estableció un crédito satisfactorio si se ha determinado que el cliente o solicitante fue víctima de violencia familiar según lo definido en el Código de Familia de Texas 71.004, por un centro de violencia familiar tal como se define en el Código de Recursos Humanos de Texas 51.002, por personal médico tratante, personal encargado de hacer cumplir la ley, la Oficina de un Fiscal de Distrito de Texas o el Fiscal del Condado, la Oficina del Fiscal General, o un concesionario de la Fundación de Igualdad de Acceso a la Justicia de Texas. Esta determinación se evidenciará mediante el envío de una carta de certificación redactada por el Consejo de Texas sobre Violencia Familiar.
- (F) Se puede considerar que un cliente o solicitante doméstico que busca establecer un servicio, estableció un crédito satisfactorio si el cliente es médicamente indigente. Para que un cliente o solicitante sea considerado médicamente indigente, el cliente o solicitante debe demostrar que se cumplen los siguientes criterios. Dicha demostración debe hacerse así:
- el ingreso familiar del cliente o del solicitante debe ser igual o inferior al 150 % de las pautas de pobreza, según lo certifique una entidad gubernamental o un proveedor del programa de asistencia de energía financiado por el gobierno; y
 - el cliente o solicitante o el cónyuge del cliente o solicitante debe haber sido certificado por el médico de esa persona como incapaz de realizar tres o más actividades de la vida diaria según lo definido en 22 TAC 224.4, o los gastos médicos mensuales en efectivo del cliente o solicitante deben exceder el 20 % del ingreso bruto del hogar. Para los fines de este apartado, el término "médico" significará cualquier médico, médico de osteopatía, enfermera practicante, enfermera registrada, trabajadores sociales con licencia estatal, terapeutas físicos y ocupacionales con licencia estatal y un empleado de una agencia certificada para proporcionar servicios de salud en el hogar de conformidad con 42 U.S.C. 1395 y siguientes.

Los clientes/solicitantes que no puedan demostrar un crédito satisfactorio de acuerdo con la Sección 25.478 y 25.24 de las Normas sustantivas de la PUCT deben pagar un depósito. NEC Co-op Energy puede negar el servicio eléctrico a clientes/solicitantes que se nieguen o no puedan cumplir con los requisitos en la Sección 25.478 y 25.24 de las Normas sustantivas de la PUCT.

Se solicitará que el cliente/solicitante que anteriormente haya sido cliente de NEC Co-op Energy, y cuyo servicio se haya cancelado o desconectado por falta de pago de su factura de electricidad o robo del servicio (incluido fraude o tergiversación), pague todos los montos adeudados a Nueces Electric Cooperative, o realice un acuerdo de pago diferido, si califica, junto con cualquier depósito y cuotas exigidas, según corresponda, antes de que se restablezca el servicio, 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 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 recalcule 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 (para servicio doméstico/comercial de menos de 35 kW de fase 1 o 3) y \$34.50 si es superior a 35 kW. 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 patrimonio ("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 en cualquier momento por teléfono, 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 en 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 de su 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.

Tarifa de bajos ingresos:

Es posible que haya descuentos en las tarifas para los clientes de bajos ingresos calificados por el Programa de servicios públicos de electricidad y teléfono para personas de bajos ingresos (LITE UP) de Texas. Para inscribirse o para asegurarse de que continuará recibiendo el descuento si se mudó a una nueva dirección, llame al administrador del programa al 1-866-4-LITE UP o al 1-866-454-8387 (sin cargo), o ingrese al sitio web de la PUCT en www.puc.state.tx.us.

Denegación del servicio:

NEC Co-op Energy puede negarse a proporcionar servicios 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 convalos 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 BAJO 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.

Sus derechos como cliente de NEC Co-op Energy

NEC Co-op Energy brinda servicio de electricidad sin discriminación de raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado civil del cliente. Como cliente minorista en el estado de Texas, usted tiene derecho a los siguientes Derechos de protección al cliente de conformidad con las Normas de la comisión de servicios públicos de Texas (PUCT). Estos derechos se aplican a todos los clientes domésticos y pequeños comerciantes a los que NEC Co-op Energy les brinda su servicio como un Proveedor de electricidad minorista competitivo (CR) en Texas. En el sitio web de la PUCT se encuentra disponible una copia completa de las reglas de protección al cliente de la PUCT, que puede obtener ingresando a <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric>.

Informe de interrupción de servicio: En caso de una interrupción de servicio en su área, llame a su compañía local de suministro de energía:

Nueces Electric Cooperative, Inc. (NEC) 1-800-632-9288

NEC Co-op Energy no es responsable de ninguna interrupción o cortes del servicio y por cualquier pregunta relacionada con sus tarifas eléctricas, líneas de distribución o medidores, debe dirigirse a su compañía local de suministro de energía.

Disponibilidad de idiomas: Si lo solicita, NEC Co-op Energy proporcionará una traducción al español de la información.

Preguntas o problemas de facturación: Si cree que su factura está incorrecta, comuníquese con un representante de atención al cliente de NEC Co-op Energy que lo ayudará a resolver cualquier conflicto de facturación. Si no está satisfecho con nuestro intento por resolver el problema, puede presentar una queja ante nuestra empresa y solicitar que un supervisor realice una revisión completa. Si no resolvemos su conflicto, tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT:

Comisión de servicios públicos de Texas
División de protección al cliente
PO BOX 13326
Austin, Texas 78711-3326
(512) 936-7120 o (888) 782-8477, Fax: (512) 936-7003
Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us, Sitio web: www.puc.state.tx.us
TTY (512) 936-7136

Lectura del medidor: Si prefiere leer su propio medidor, comuníquese con la compañía local de suministro de energía en su área. Para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor, llame a NEC Co-op Energy.

Problemas del medidor y pruebas: Si cree que su medidor no está funcionando correctamente, comuníquese con NEC Co-op Energy para solicitar una prueba del medidor. Tiene derecho a solicitar una prueba de medidor sin costo, una vez cada cuatro años. Si solicita la prueba de su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor funciona correctamente, es posible que se le cobre una tarifa por las pruebas adicionales del medidor de acuerdo con las tarifas de su compañía local de suministro de energía.

Cancelación del servicio: Tiene derecho a cancelar este Acuerdo con NEC Co-op Energy sin penalización ni cargo de ningún tipo, dentro de los tres (3) días hábiles federales posteriores a la recepción de su Acuerdo de Términos de Servicio. NEC Co-op Energy le proporcionará un aviso por escrito con 45 días calendario de anticipación sobre cualquier cambio sustancial en los Términos de Servicio, ya sea incluido en su factura o en un correo por separado. Los cambios entrarán en vigencia en la fecha indicada en el aviso, a menos que cancele su Acuerdo. Puede cancelar su Acuerdo a más tardar 10 días calendario antes de la fecha de entrada en vigencia del cambio sustancial. En el caso de cancelación, si solicita una fecha específica para cambiar su servicio que no sea la próxima fecha de lectura del medidor, puede incurrir en un cargo por este cambio.

Protecciones de servicio: NEC Co-op Energy no cancelará el servicio de un cliente por (1) morosidad de pago por parte de un ocupante anterior, (2) falta de pago de cargos no relacionados con el servicio eléctrico, (3) falta de pago por una clase diferente de servicio eléctrico, (4) falta de pago de una facturación insuficiente, que no sea por robo de servicio, con más de 6 meses de antigüedad, (5) falta de pago de un cargo en disputa hasta que se realice una determinación de la exactitud, (6) falta de pago de una facturación insuficiente debido a una medición defectuosa, a menos que haya habido manipulación del medidor o (7) falta de pago de ciertas facturas estimadas. Tampoco cancelaremos el servicio de un cliente por falta de pago durante una emergencia de clima extremo, en días festivos o fines de semana, excepto que se solicite. Tampoco cancelaremos por falta de pago si informa al proveedor de electricidad minorista afiliado (REP) o al POLR, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de cancelación, que usted u otro residente del establecimiento tiene una necesidad crítica del servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe ingresar en un plan de pago diferido con el REP afiliado o el POLR y hacer que el médico tratante de la persona enferma se ponga en contacto con el REP afiliado o el POLR y presente una declaración por escrito que acredite la necesidad del servicio eléctrico como soporte vital. Esta exención de desconexión por enfermedad o discapacidad estará vigente durante 63 días y podrá solicitarse nuevamente una vez que hayan transcurrido los 63 días y se haya cumplido el plan de pago diferido. Ningún REP abandonará a un cliente sin previo aviso por escrito o cuando un proveedor de asistencia de energía esté enviando el pago de una cuenta morosa. La desconexión del servicio por parte del proveedor de electricidad minorista afiliado está sujeta a restricciones similares. Todas las facturas vencen 16 días después de que ser enviadas. Si no recibimos su pago dentro de los 16 días, le enviaremos un aviso por correo para recordarle que debemos recibir su pago dentro de los diez (10) días o cancelaremos su servicio. Si ningún otro proveedor minorista de electricidad le presta servicio, el proveedor de electricidad minorista afiliado le ofrecerá el servicio.

Disponibilidad de proveedor de último recurso (POLR): Si se cancela su servicio de electricidad, puede obtener servicios de otro REP o POLR. Si su servicio se cancela por falta de pago de los cargos del servicio eléctrico y no obtiene servicio de otro REP, su servicio eléctrico se transferirá al REP afiliado en su área de servicio. Si su REP cancela su servicio por cualquier otro motivo, puede solicitar el servicio de POLR en su área de servicio. El POLR ofrece un paquete de servicio minorista estándar y básico a una tarifa fija y sin descuentos. La información sobre el POLR y otros REP se puede obtener de la PUC o de POLR.

Contra la asignación sin autorización: La asignación sin autorización es ilegal. La asignación sin autorización ocurre cuando se cambia su proveedor de electricidad minorista sin su autorización. Si cree que su proveedor de servicio de electricidad fue cambiado sin su autorización, puede tratar este asunto con su REP o puede presentar una queja ante la PUCT en la dirección que se indica arriba. Si no desea recibir llamadas de telemarketing de los REP, puede comunicarse con la PUC para que agreguen su nombre a la "Lista de no llamar" del estado. Comuníquese con la PUCT para obtener información sobre la "Lista de no llamar".

Pagos diferidos: Un plan de pago diferido está disponible para los clientes a los que se les facturó de manera insuficiente o que no pueden realizar el pago de forma puntual durante una emergencia de clima extremo. Este plan también puede estar disponible para otros fines según se detalle en su Acuerdo de Términos de Servicio.

Derechos de privacidad: NEC Co-op Energy no divulgará información de propiedad exclusiva del cliente, excepto según lo autorice la ley. La PUCT ha autorizado la divulgación de información patentada del cliente a las agencias de aplicación de la ley, agencias de asistencia energética, agencias de cobro y reporte crediticio, servicios públicos y la PUCT.