

## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

Este documento describe los Términos de Servicio para la compra de electricidad residencial de Gexa Energy, LP ("Gexa Energy"), así como ciertas disposiciones relacionadas con productos de servicio no eléctricos (no de productos básicos). El contrato que rige su compra de electricidad residencial consta de estos Términos de Servicio, una Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL") que contiene términos y detalles adicionales para el producto eléctrico minorista particular que ha seleccionado, un documento de Sus derechos como cliente ("YRAAC") que establece sus derechos generales como cliente de electricidad y la documentación de inscripción o renovación (colectivamente, el "Acuerdo"). Consulte su Etiqueta de datos de electricidad para obtener más información sobre su plan activo. Como su Proveedor eléctrico minorista ("REP"), y en virtud de este Acuerdo, Gexa Energy instrumentará la distribución de energía eléctrica desde el Servicio de transmisión y distribución ("TDU") hasta la ubicación de su servicio. Las palabras "nosotros" y "nuestro" también hacen referencia a Gexa Energy, y las palabras "usted" y "su" hacen referencia al cliente. Al aceptar el servicio eléctrico de Gexa Energy, usted acepta este Acuerdo.

**Esta información está disponible en español. Por favor llame a Gexa Energy al (713) 961 9399 en Houston o al (866) 961 9399 fuera de Houston, o contáctese por internet a través de <https://www.gexaenergy.com>**

### Información de contacto:

**Nombre de REP:** Gexa Energy, LP

**Nombre de la compañía:** Gexa Energy

**Certificado PUCT n.º 10027**

**Dirección en Internet:** <https://www.gexaenergy.com>

**Dirección de correo electrónico:** [customercare@gexaenergy.com](mailto:customercare@gexaenergy.com)

**Dirección postal:** 601 Travis Street, Suite 1400, Houston, TX 77002

**Fax:** (713) 961 7997 o línea gratuita (877) 961 9369 (fuera de Houston).

**Teléfono del servicio de atención al cliente:** (713) 961 9399 o línea gratuita (866) 961 9399 (fuera de Houston).

**Horario de atención al cliente:** De 7:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del centro, de lunes a viernes y de 8:00 a. m. a 2:00 p. m., hora del centro, los sábados. Cerrado los domingos y feriados.

### Información las 24 horas sobre el corte de servicio:

CENTERPOINT ENERGY: (800) 3327143

TEXAS NEW MEXICO POWER: (888) 8667456

ONCOR ELECTRIC DELIVERY: (888) 3134747

ONCOR ELECTRIC DELIVERY (anteriormente Sharyland): (800) 545 4513

AEP TEXAS NORTH y AEP TEXAS CENTRAL: (866) 223 8508

**Rescisión:** Si va a traspasar su servicio eléctrico a Gexa Energy desde otro REP, tiene derecho a rescindir este Acuerdo con Gexa Energy sin ninguna tarifa o multa de ningún tipo dentro de los tres (3) días hábiles federales de la recepción del documento de estos Términos de Servicio. Para ello, puede llamarnos al (713) 961 9399 o al número gratuito (866) 961 9399 (fuera de Houston), o puede enviarnos un fax al (713) 961 7997 o al número gratuito (877) 961 9369 (fuera de Houston) durante las horas de atención al cliente indicadas anteriormente o antes del tercer día hábil federal. Este derecho a rescindir no incluye solicitudes de servicio para establecer el servicio de electricidad en una nueva ubicación (también conocido como "mudanza").

**Elegibilidad:** Este Acuerdo es solo para clientes residenciales. Si recibe servicio bajo este Acuerdo y no es un cliente residencial, se le cobrará la tarifa actual para clientes de productos comerciales con precio variable y se le enviarán los términos del servicio comercial de Gexa Energy, los cuales entrarán en vigencia al momento de recibirlos.

**Reglas de la PUC:** Ciertas "Reglas Sustantivas" de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUC") se aplican a la venta de productos eléctricos minoristas por parte de Gexa Energy. Nos referimos a algunas de esas reglas aquí. Se puede encontrar el texto de todas las reglas de la PUC a las que se hace referencia en este Acuerdo en <http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>

**Crédito y depósitos:** Gexa Energy puede usar agencias de informes de crédito para documentar y evaluar su historial de crédito y/o pagos. Si no cumple con nuestros estándares de crédito o no puede demostrar un crédito satisfactorio como se define en la Regla Sustantiva 25 478 de PUC, Gexa Energy puede exigirle a usted un depósito para establecer el servicio. Puede demostrar un crédito satisfactorio como se define en la Regla Sustantiva 25.478 de la PUC y calificar para la exención de depósito demostrando que tiene 65 años de edad o más y que actualmente no está atrasado en el pago de una cuenta eléctrica, o enviando una carta que certifique que ha sido víctima de violencia familiar. Comuníquese con nosotros para obtener más información sobre cómo calificar para una exención de depósito. Si se requiere un depósito, el monto del depósito de Gexa Energy no excederá el monto de la suma de sus facturas estimadas en los próximos dos meses, o la quinta parte de la facturación anual estimada.

Gexa Energy puede requerir un depósito adicional de un cliente existente si se ha emitido un aviso de desconexión o si su cuenta ha sido desconectada en los últimos doce (12) meses, y si sus facturas reales promedio durante los últimos doce (12) meses son al menos dos veces el monto del promedio original de su facturación anual estimada. Se puede desconectar el servicio si no paga el depósito dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de solicitud del depósito. Gexa Energy ejecutará los depósitos en efectivo realizados en su factura final (con cualquier monto excedente reembolsado a usted), o en su saldo actual cuando haya pagado facturas por el servicio durante doce (12) meses consecutivos sin tener que realizar pagos atrasados.

**Duración y Terminación:** El plazo según este Acuerdo comenzará en la fecha de lectura del medidor establecida por su TDU (a menos que usted y nosotros acordemos otra cosa) y continuará por un período especificado en la EFL, pero finalizará en la fecha de finalización del contrato de este Acuerdo especificada por nosotros; siempre que podamos facturarle según la EFL hasta el primer medidor leído después de la fecha de finalización del Acuerdo según lo autorizado en la Regla Sustantiva 25 475 de la PUC. La fecha de lectura de su medidor la establece su TDU; por lo tanto, Gexa Energy no se hace responsable por ninguna demora resultante en el comienzo del servicio de Gexa Energy. Puede elegir cambiar productos o planes por un período contractual más largo. No se evalúa ninguna ETF si elige extender un período de contrato. Terminar un período de extensión contractual podría ocasionar una tarifa mayor de ETF. Consulte su documento EFL más reciente si ha elegido extender la duración de su producto o el plazo de su plan por la tarifa de ETF. Si su cancelación requiere una lectura

## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

anticipada del medidor por parte del TDU, el TDU establecerá algún cargo.

Durante el último tercio del plazo de su contrato en un producto de tarifa fija plazo, se le enviarán tres notificaciones de vencimiento del contrato. En el caso de contratos de más de cuatro meses, se le enviará la última notificación de vencimiento del contrato al menos treinta (30) días antes de la fecha de finalización del contrato. En el caso de contratos de cuatro meses o menos, se le enviará la última notificación de vencimiento del contrato al menos quince (15) días antes de la fecha de finalización del contrato. Si no selecciona otro producto eléctrico minorista antes de la fecha de finalización de su contrato, continuará recibiendo los servicios de Gexa Energy automáticamente con un producto de renovación predeterminado, que será un producto de precio variable mensual, como se define en este documento y como se detalla en la EFL que se incluirá con la última notificación de vencimiento del contrato. Puede cancelar el producto de renovación predeterminado de precio variable en cualquier momento sin penalidad por cancelación.

Sin importar el método o la razón de la cancelación del Acuerdo, usted es responsable del pago de todos los cargos pendientes incurridos hasta la fecha en que el TDU haga efectiva la cancelación. Puede rescindir el servicio eléctrico sin penalidad si se muda a otro lugar y nos proporciona pruebas que confirmen que se ha mudado y su dirección de destino. Para cancelar este Acuerdo, usted puede llamarnos o enviarnos un fax a los números de contacto proporcionados anteriormente. Después de que expire el período de rescisión descrito anteriormente, si está en un plan de plazo, se le cobrará la tarifa de terminación anticipada especificada en su EFL si cancela su servicio según este Acuerdo antes de la fecha de finalización del contrato o si su servicio es cancelado por Gexa Energy debido a su incumplimiento de los términos de este Acuerdo. La tarifa de cancelación anticipada y todos los demás cargos de cancelación se aplicarán según lo dispuesto en este Acuerdo.

**Precios:** Usted acepta pagar los precios establecidos en la EFL. Su precio actual está establecido en la EFL que recibió durante su inscripción o renovación, o en el aviso de vencimiento del contrato. Gexa Energy ofrece varias estructuras de planes y productos, y diferentes factores del precio están en vigencia en su cuenta, dependiendo del producto y la estructura del plan que actualmente factura de forma activa bajo contrato. Su tipo de plan se especifica en la EFL. Los siguientes son los tipos de planes que Gexa Energy puede ofrecer ocasionalmente:

Producto de tasa fija (plazo): Los productos de tasa fija tienen un plazo de contrato de tres (3) meses o más. Si rescinde un producto de tasa fija antes del final del plazo inicial, se le cobrará el cargo por cancelación anticipada especificado en la EFL, excepto que no se aplicará ninguna tarifa de terminación por una terminación iniciada por usted o por el usuario de su cuenta autorizada durante 14 días antes de la fecha de finalización del contrato, o si se muda fuera de su dirección de servicio. El precio durante el plazo del contrato puede cambiar solamente para reflejar cambios reales en cargos del TDU, cambios para el suministro de la electricidad, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o la Entidad Regional de Texas ("TRE"), o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados a Gexa Energy y que están fuera del control de Gexa Energy.

Excepto por el precio y la duración del plazo, podemos hacer cambios

a las disposiciones del contrato de tarifa fija en cualquier momento con un aviso por escrito con 14 días de anticipación. Usted tendrá el derecho de cancelar este Acuerdo sin multa si realiza la cancelación dentro de un plazo de 14 días después de que se haya enviado la notificación de cambio. Si usted no cancela este Acuerdo dentro de dicho período de 14 días, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en el aviso. El aviso no es necesario si el cambio lo beneficia.

Producto de precio variable: Los productos de precio variable son contratos mensuales con un plazo de 31 días o menos para los cuales el precio puede variar según lo determinado en la EFL y a exclusivo criterio de Gexa Energy con base en una variedad de factores, y no se determina únicamente por los precios o riesgos actuales y futuros del mercado. El precio variable puede basarse en una variedad de factores, y no se determina únicamente por los precios o riesgos actuales y futuros del mercado. El precio variable puede cambiar sin previa notificación, a menos que lo exija la ley. En algunos casos, el precio variable puede variar significativamente del precio durante el período inicial de su Acuerdo. Los siguientes son algunos de los factores materiales, pero no todos, que pueden influir en que determinemos el precio variable y en cualquier cambio posterior a él: (i) los precios esperados actuales y futuros para el suministro eléctrico mayorista (incluido un análisis de los factores de oferta y demanda que afectan estos precios, si se desea) y las primas de riesgo deseadas de Gexa Energy en cualquier precio; (ii) la posición de suministro de Gexa Energy en el mercado y su nivel de comodidad con respecto a esas posiciones; (iii) el margen bruto esperado de Gexa Energy, los márgenes bruto y de ganancias objetivo y los ingresos deseados; (iv) el recuento de clientes y la deserción de Gexa Energy; o (v) los precios cobrados por los competidores en su mercado.

El precio variable también puede cambiar solamente para reflejar cambios reales en cargos del TDU, cambios para el suministro de la electricidad, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o TRE, o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados a Gexa Energy y que estén fuera del control de Gexa Energy. Puede rescindir un producto de precio variable en cualquier momento sin que se le cobre una tarifa o penalidad por cancelación. Al final de un acuerdo de plazo fijo, se le colocará en un producto de precio variable a menos que seleccione otro producto eléctrico. Excepto por la duración del plazo, podemos hacer cambios a las disposiciones de su plan de precio variable en cualquier momento con una notificación por escrito con 14 días de anticipación. Si usted no cancela este Acuerdo dentro de ese período de 14 días, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en la notificación. La notificación no es necesaria si el cambio lo beneficia.

**Cargos de entrega del TDU:** Los cargos de entrega del TDU incluyen cargos mensuales recurrentes que se transfieren a usted sin recargo, o pueden sumarse a su Cargo por energía o Cargo base, según su plan. Las tarifas del TDU no recurrentes incluyen aquellas derivadas de una mudanza o un cambio, como las lecturas de medidor autoseleccionadas, las tarifas de conexión, desconexión o reconexión, y los cargos por manipulación de medidores. Los cargos específicos de TDU variarán dependiendo del TDU que brinde su servicio. Consulte la EFL para determinar si su producto o plan incluye o no estos Cargos de entrega del TDU en sus facturas mensuales, y si estos cargos están o no presentes en el cálculo del precio promedio para su plan seleccionado o activo. Algunas ubicaciones pueden estar sujetas a un cargo o cargos especiales de TDU, como el cargo por "Instalaciones subterráneas y recuperación de costos". Estos cargos especiales pueden ser autorizados por usted,

## GENXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

las ciudades y los pueblos. Dichos cargos no están incluidos en el precio promedio total que se muestra en la EFL u otra documentación porque el área de servicio del TDU es más grande, en la mayoría de los casos, que los cargos localmente autorizados. Los cargos autorizados localmente pueden afectar solo unos pocos códigos postales en un territorio de TDU. Los documentos de la EFL de Gexa Energy reflejarán los cargos estándar generales del área de servicio del TDU para el cálculo de precios, mientras que los cargos locales no se reflejarán en el documento de la EFL.

Para obtener más información y detalles sobre estos cargos especiales, consulte el acuerdo aplicable a dichos cargos que recibe cuando se suscribe o consulte su tarifa de servicio TDU para obtener una lista de ubicaciones, pueblos o ciudades y cargos autorizados. Gexa Energy no tiene control sobre estos cargos especiales autorizados y traspasará cualquier cargo vigente a su cuenta según su acuerdo con la TDU o su ubicación de servicio específica, hasta que la autorización especial haya finalizado, vencido o se elimine de otra manera. Usted acepta que usted es el único responsable de pagar estos cargos autorizados especiales del TDU.

**Facturación:** A menos que se acuerde de otro modo, recibirá una factura mensual de Gexa Energy, que muestre los Cargos actuales y el Monto adeudado. Gexa Energy enviará sus facturas por correo postal a menos que opte por la facturación electrónica (sin papel). Si selecciona la facturación electrónica (sin papel), su factura se emitirá y se enviará a nuestra sección segura Mi cuenta de GexaEnergy.com. Se le enviará a su correo electrónico una notificación de factura electrónica sobre su factura mensual disponible, junto con un enlace para acceder a la sección Mi cuenta de GexaEnergy.com para ver la factura en línea. Es su responsabilidad revisar su correo electrónico para recibir las notificaciones de las facturas y visitar periódicamente la sección Mi cuenta de GexaEnergy.com para verificar su factura, pagarla, revisar y actualizar la información de su correo electrónico y número de teléfono, además de notificar a Gexa Energy en caso de que no haya recibido la notificación de su factura electrónica. Usted acepta eximir de responsabilidad a Gexa Energy por cualquier demora o falta de entrega o recepción del aviso de la factura electrónica.

Puede actualizar sus preferencias de envío postal en la cuenta en línea o por teléfono. Algunos planes de Gexa Energy pueden requerir, en el momento de la inscripción, que usted nos autorice a emitir facturas, avisos y otras comunicaciones escritas de manera electrónica. Si no acepta las comunicaciones sin papel al inscribirse en dichos planes, no completaremos la inscripción. Las partidas presupuestarias en sus facturas mensuales pueden incluir los Cargos de energía, Cargo básico, Cargo por servicio mensual y Cargos de entrega del TDU según lo establecido en su EFL, así como honorarios o créditos que incluyen el Crédito de uso residencial, la Tasa de evaluación de PUC y otras tarifas o créditos de terceros recurrentes o no recurrentes, incluidos impuestos, reembolsos de impuestos por ingresos brutos, recargos por mora, cargos por clientes y tarifas evaluados por Gexa Energy o su TDU, cargos por productos o servicios no eléctricos que haya solicitado que estén incluidos en su factura de Gexa Energy y otros cargos, tarifas o créditos adicionales. La cantidad de días en un ciclo de facturación puede variar. El Cargo base total se aplicará a cada ciclo de facturación y no se prorrateará independientemente de la cantidad de días o la cantidad de consumo de energía en el ciclo de facturación. Consulte el "Resumen de los cargos no recurrentes de Gexa Energy" a continuación para obtener una lista de los cargos no recurrentes de Gexa.

No hay cargos por giros bancarios recurrentes ni transacciones recurrentes de tarjetas de crédito/débito. Previa solicitud, Gexa Energy le proporcionará copias de facturas adicionales, facturas duplicadas, cartas de referencia de crédito o facturación resumida, por lo que puede aplicar un cargo por servicio de \$2.00 por factura o copia como una línea de pedido separada en su factura. Además de lo descrito anteriormente, si se ha registrado para obtener otros productos o servicios de Gexa o de terceros, incluidos los productos no básicos, su factura mensual también puede incluir cargos de partida presupuestaria únicos o recurrentes por tales productos y servicios. Al inscribirse en dichos servicios o productos, acepta que aparezcan en su factura de electricidad y que pagará estos cargos con su factura. Aplicaremos todos los pagos que realice en su factura primero y, luego, los montos que nos deba por el servicio eléctrico. Gexa Energy no desconectará su servicio de electricidad por falta de pago o cargos atrasados por productos o servicios no eléctricos, pero puede discontinuar el servicio o producto no eléctrico por dicha falta de pago.

Nos reservamos el derecho de ajustar su factura. Usted reconoce que la capacidad de Gexa Energy de facturarle depende de la capacidad del TDU o del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT") para proporcionar a Gexa Energy toda la información necesaria, incluidas las lecturas de los medidores. Su factura puede basarse en el uso estimado y los cargos de transferencia del TDU si su producto o plan incluye o está estructurado para pasar esos cargos y no podemos facturarle según los datos reales de lectura del medidor debido a que el TDU no obtuvo o transmitió oportunamente una lectura del medidor o una factura por cargos de transferencia. En esas situaciones, de conformidad con las reglas de la PUC, Gexa Energy puede incluir en una factura posterior ajustes relacionados con facturaciones anteriores, errores de facturación anteriores, errores de lectura del medidor, cálculos erróneos de impuestos u otros errores u omisiones.

**Pagos:** Usted acepta pagar sus facturas mensuales de manera oportuna. Todas las facturas vencen y deben pagarse en la fecha de vencimiento de su factura, la cual no será anterior a 16 días calendario después de la fecha de facturación. Los pagos de facturas se consideran vencidos y morosos si no se reciben al cierre de operaciones en el día que vence la factura. Los pagos atrasados, los saldos morosos o vencidos pueden ocasionar una tarifa por demora única igual al cinco por ciento (5 %) del monto vencido del mes. Se aplicará un cargo de \$25.00 por fondos insuficientes por transacción por cualquier transacción que no se pueda procesar debido a fondos insuficientes o falta de disponibilidad de crédito por medio de cualquier método de pago, incluidos los cheques, giros o transacciones con tarjetas de crédito/débito. Si se encuentra en un plan de pago diferido con Gexa Energy, se puede colocar en su o sus cuentas un "interruptor de bloqueo". Si se coloca un "interruptor de bloqueo" en la cuenta, usted no podrá cambiar el servicio eléctrico a otro proveedor minorista de electricidad hasta que haya pagado a Gexa Energy la totalidad del saldo pendiente.

**Programas de pago de facturas:** Gexa Energy tiene una variedad de opciones de pago de facturas. Para obtener información detallada, visite <http://www.gexaenergy.com/> o llámenos a los números anteriores. Si usa un proveedor de pagos externo para pagar la factura de electricidad de Gexa Energy, puede aplicar un arancel por las transacciones de pago realizadas por ese proveedor de pagos externo. Si selecciona la opción de giro bancario automático de Gexa Energy, continúe remitiendo el pago hasta que reciba una notificación por escrito de que su solicitud ha sido



## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

aceptada y está programada para comenzar. Si selecciona el programa de pago de facturas automático de Gexa Energy con giro bancario o giro de tarjeta de crédito o débito, y si los fondos no están disponibles en su cuenta cuando intentamos procesar su giro, o si el pago es devuelto o deshonrado, usted será responsable de pagar su factura antes de la fecha de vencimiento, o estará sujeta a que se le cobre una penalidad única por pago atrasado equivalente al cinco por ciento (5 %) de su monto vencido. Gexa Energy no le notificará si sus fondos no están disponibles, y no somos responsables de los honorarios, costos o cargos resultantes en los que haya incurrido. Gexa Energy se reserva el derecho de cancelar su participación en nuestro programa de pago de facturas automático si el pago se devuelve o no se cumple.

Notifique a Gexa Energy por escrito para discontinuar su participación en nuestro programa de pago de facturas automático o si hay algún cambio en su cuenta bancaria o tarjeta de crédito que afecte dicha participación. Si está cambiando la cuenta bancaria de la que se extraerán los fondos, incluya un cheque cancelado con su carta. Gexa Energy debe recibir un aviso por escrito de dicho cambio en la información de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito al menos 45 días antes de la fecha de vencimiento del pago. De lo contrario, el cambio no podrá implementarse hasta su próxima fecha de vencimiento. Envíe avisos por escrito a la dirección postal mencionada anteriormente.

**Pago de facturas u otra asistencia:** Los programas de asistencia para el pago de facturas y de reducción de tarifas están disponibles para clientes que tienen dificultades financieras severas y que temporalmente no pueden pagar sus cuentas. El programa de asistencia de energía está financiado en parte por los aportes de los clientes de Gexa Energy. Si necesita ayuda para pagar la factura antes del vencimiento o si está enfermo y no puede pagar, puede ser elegible para un plan de pago diferido o puede acceder a arreglos de pago alternativos. Llame para obtener información adicional sobre los arreglos de pago. Los clientes de bajos ingresos pueden ser elegibles para los beneficios de la asistencia de pago. Para ser elegible, debe estar en el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) o en Medicaid, y el nombre del participante del programa debe ser del mismo nombre en la factura de electricidad. Para solicitar SNAP o Medicaid, comuníquese con la oficina local del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas.

Hay información disponible sobre otros programas de asistencia de pago de facturas en el sitio web del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas bajo Asistencia energética Llámenos si necesita asistencia especial.

**Cliente residencial de cuidado crítico y Cliente residencial con afección crónica:** Usted tiene derecho a solicitar la designación de Cliente residencial de cuidado crítico o Cliente residencial con afección crónica según la Regla Sustantiva 25 497 de la PUC. Para ser designado Cliente residencial de cuidado crítico o Cliente residencial con afección crónica, debe solicitar a un médico que envíe el formulario de solicitud aprobado por la PUC al TDU. El TDU determinará y le notificará si usted es un Cliente residencial de cuidado crítico o Cliente residencial con afección crónica y le informará su derecho a presentar una queja ante la PUC.

Para un Cliente residencial de cuidado crítico, si la afección médica grave es diagnosticada o rediagnosticada por un médico como una

afección de por vida, la designación es efectiva bajo esta sección por un año como máximo o hasta el momento en que la persona con la afección médica ya no resida en el hogar. De lo contrario, la designación o redesignación de un Cliente residencial con afección crónica es efectiva durante 90 días. La designación o redesignación como Cliente residencial de cuidado crítico o Cliente residencial con afección crónica no lo exime de la obligación de pagarnos a nosotros o al TDU por los servicios prestados.

**Programa de facturación del presupuesto:** Gexa Energy ofrece un programa de facturación del presupuesto (el "Programa"), que permite a los clientes calificados pagar un monto de facturación de presupuesto nivelado cada mes sujeto a los siguientes términos. Para calificar para el Programa, usted no puede estar actualmente retrasado en los pagos a Gexa Energy. El monto de la factura del presupuesto inicial se calcula con los últimos doce (12) meses del historial de uso en la dirección del servicio, si está disponible, actualizado por un factor de crecimiento anual representativo del cuatro por ciento (4 %) o más, según lo determinado por Gexa Energy para el plazo inicial de 12 meses en el Programa, multiplicado por su precio actual por kWh, sumado a los cargos de traspaso previstos de su TDU para los próximos doce (12) meses, más el cargo base del cliente de Gexa Energy para los próximos doce (12) meses, más cualquier impuesto aplicable o tarifa, todo dividido por doce (12). Pagará este monto inicial y cada monto de la factura del presupuesto posterior, que se calcula utilizando los doce (12) meses más actuales de uso estimado y real, cada mes durante los próximos doce (12) meses. Usted también es responsable de pagar cualquier cargo no recurrente, además del monto de su factura del presupuesto. Recibirá un estado de cuenta con el monto calculado de la factura del presupuesto después de ser aceptado en el Programa, y usted es responsable de pagar todos los montos anteriores adeudados en su totalidad. Usted es responsable de pagar el monto de la factura del presupuesto por cada ciclo de facturación en la fecha debida, incluso si la facturación muestra un saldo a favor suyo.

El saldo diferido en su recibo más cualquier cargo actual es la cantidad total que usted debe a Gexa Energy y debe pagarse en su totalidad si usted decide dejar el Programa o si no remite el pago completo de la factura del presupuesto para la fecha de vencimiento de la factura, o si se cancela su servicio. Si usted no remite el pago completo de la factura del presupuesto para la fecha de vencimiento de la factura, podrá quedar sujeto a la desconexión (incluidos todos los cargos asociados).

Gexa Energy puede modificar el monto de su factura del presupuesto en cualquier momento para reflejar los cambios en su uso o por otros motivos autorizados. Efectivo con el comienzo de cada período subsiguiente de doce (12) meses durante el Programa, Gexa Energy puede calcular un nuevo monto de la factura del presupuesto de la manera provista anteriormente. Antes de comenzar sus próximos doce (12) meses en el Programa, Gexa Energy puede enviarle una factura por cualquier cantidad no recuperada o cualquier otra cantidad pendiente y requerirle que ponga el saldo de su cuenta en cero. Gexa Energy acreditará en su cuenta cualquier cantidad recuperada en exceso durante el período anterior de doce (12) meses después de la finalización de ese

## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

período de doce (12) meses. Puede optar por salir del Programa en cualquier momento al seleccionar Cancelar la factura del presupuesto, a través del Portal de MyGexa. También puede ponerse en contacto con servicio al cliente al: (713) 961-9399 o línea gratuita (866) 961-9399 (fuera de Houston).

**Desconexión por falta de pago, suspensión del servicio y tarifas relacionadas:** Gexa Energy podrá ordenar la desconexión de su servicio eléctrico por falta de pago conforme a lo dispuesto en el presente Acuerdo. La falta de pago de su factura de Gexa Energy puede ocasionar que evaluemos una penalidad única por retraso en el pago del cinco por ciento (5 %) y, en última instancia, la desconexión de su servicio eléctrico. Gexa Energy le notificará diez (10) días calendario antes de la desconexión de su servicio eléctrico y la cancelación de este Acuerdo por falta de pago. Se le podría cobrar a su cuenta un cargo por aviso de desconexión de \$20 por cada aviso de desconexión que enviemos. Si el pago de su saldo vencido no se recibe antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión o dentro de los diez (10) días de la fecha del matasellos (si corresponde), lo que ocurra después, y se ha procesado una transacción de desconexión del servicio eléctrico por parte de Gexa Energy, se le cobrará a su cuenta una tarifa de suspensión o desconexión del servicio de \$25. Esta tarifa se aplicará independientemente de que su servicio eléctrico se desconecte realmente. Además, se podría cargar a su cuenta una tarifa por reconexión de \$25 en caso de que procesemos una operación de reconexión para su cuenta. Si no paga su saldo vencido dentro de los 10 días posteriores a la desconexión de su servicio, es posible que su cuenta se desactive y, además de ser responsable de pagar las tarifas y cargos pendientes, se le pedirá volver a solicitar el servicio y pagar un nuevo depósito. Estas tarifas son adicionales a las tarifas por desconexión y reconexión que pueden ser aplicadas por su TDU. También podemos ordenar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquier otro motivo permitido por la Regla sustantiva de la PUC 25 483.

Podemos ordenar la desconexión inmediata de su servicio eléctrico, sin previo aviso, en ciertas situaciones específicas, incluida la existencia de una condición peligrosa en su dirección de servicio o evidencia de robo de servicio o alteración del equipo de TDU. La desconexión del servicio eléctrico por parte de Gexa Energy no lo excusará a usted de pagar cualquier monto pendiente que se deba a Gexa Energy. Su servicio eléctrico no será desconectado por falta de pago de servicios no eléctricos.

**Disputa o quejas:** Si tiene comentarios específicos, preguntas, quejas, preguntas sobre facturación o si cree que recibió una facturación

incorrecta, comuníquese con uno de los representantes de atención al cliente de Gexa Energy o envíe un correo electrónico a <mailto:customercare@gexaenergy.com>. Si no está satisfecho con la forma en que hemos resuelto el problema, puede enviarnos una queja y solicitar una revisión de supervisión de Gexa Energy. Si no resolvemos su disputa, tiene derecho a presentar una queja ante la PUC. La información de contacto de la PUC es la siguiente: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711 3326; teléfono (512) 936 7120 o (888) 782 8477; fax (512) 936 7003; correo electrónico: customer@puc.state.tx.us; sitio web: www.puc.state.tx.us; TTY (512) 936 7136. Consulte su documento

de YRAAC para obtener más información.

**Política de no discriminación:** Gexa Energy no niega el servicio, no solicita un pago por adelantado o un depósito por el servicio, ni discrimina basándose en criterios como raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, condición familiar, ubicación en un área geográfica económicamente afectada o calificación por bajos ingresos o servicios de eficiencia energética del cliente. Gexa Energy no niega el servicio eléctrico residencial basado en el historial crediticio, los datos de pago de servicios públicos o el puntaje crediticio, ni la elegibilidad para el precio cotizado está determinada por el historial de crédito, datos de pago de servicios públicos o puntaje crediticio. Gexa Energy puede negar el servicio a cualquier persona de acuerdo con la Regla Sustantiva de la PUC 25 477, aunque no negará el servicio por ninguno de los motivos que se exponen en este párrafo.

**Cambios en el contrato:** Gexa Energy podrá realizar cambios no relacionados con el precio a este Acuerdo notificándole con antelación, con la excepción de que no puede cambiar la duración (plazo) de su Acuerdo. Gexa Energy le notificará por lo menos 14 días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigor de algún otro modo. Usted tendrá el derecho de cancelar este Acuerdo sin multa si realiza la cancelación dentro de un plazo de 14 días después de que se haya enviado la notificación de cambio. Si usted no cancela este Acuerdo dentro de dicho período de 14 días, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en el aviso. El aviso no es necesario si el cambio lo beneficia.

**Cambio en el programa de terceros:** Gexa Energy se reserva el derecho de modificar o cancelar los beneficios, premios o bonificaciones que un tercero pueda proporcionar a los clientes en cualquier momento sin aviso previo.

**Información del cliente:** Al celebrar este Acuerdo, usted acepta que su TDU nos proporcione su información personal que necesitamos para proporcionarle el servicio, lo que incluye, entre otros, su dirección, número de teléfono, números de cuentas e historial de uso. Al proporcionar números de teléfono, incluidos números de trabajo y de conexión inalámbrica a Gexa Energy, usted acepta expresamente que Gexa o una parte que actúe en nombre de Gexa se comuniquen con usted por cualquier motivo relacionado con su cuenta, incluida la recolección de deudas, recordatorios de pago y otras alertas de su cuenta o servicios a través de una persona en forma presencial, mediante voz pregrabada o artificial, o con llamadas telefónicas y mensajes de texto. Si utilizó los servicios de un corredor, agregador o agente para establecer su cuenta u otros servicios, usted acepta que Gexa puede, aunque no tenga la obligación, compartir información sobre la cuenta con tales personas o entidades.

**Cambio en leyes o normas:** En el caso de que una autoridad gubernamental (incluido ERCOT) modifique (incluidos cambios de interpretación) alguna ley, norma, regla, ordenanza, orden, directiva, tarifa presentada, decisión, orden judicial, dictamen o decreto, o en el caso de que se produzca alguno de estos cambios a partir de la fecha en que se implementa este Acuerdo o se lo administra de manera diferente, incluidos, entre otros, cambios en tarifas de TDU y protocolos de ERCOT (incluidos, entre otros, aquellos que afecten tarifas, costos o cargos impuestos por ERCOT), cambios en reglas del mercado, cambios en perfiles de carga, cambios en definiciones de nodo y de zona, o la implementación de un sistema de gestión de la congestión nodal

## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

(incluidos protocolos basados en nodos, tal como están actualmente constituidos y documentados), y dichos cambios hacen que Gexa Energy incurra en gastos y costos adicionales por proporcionar los servicios contemplados en este documento. Dichos costos y gastos adicionales serán su responsabilidad y se los aplicará en sus facturas mensuales por los servicios que recibe en calidad de cargos de traspaso adicionales, en la medida en que la ley lo permita.

**Honorarios y gastos de abogados:** Si no cumple con el pago puntual de los montos adeudados en virtud de este Acuerdo y derivamos el cobro a un abogado o agente de cobro, o si presentamos una demanda, o cobramos el saldo pendiente mediante sucesión, bancarrota u otro procedimiento judicial, usted acepta pagar las tarifas y los gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos del abogado) incurridos en el proceso de cobro.

**Fuerza mayor:** Intentaremos de manera comercialmente razonable proporcionar el servicio, pero no garantizamos el suministro ininterrumpido de energía eléctrica. Ciertos eventos que están fuera de nuestro control ("Eventos de fuerza mayor") pueden ocasionar la interrupción del servicio. No nos haremos responsables por dichas interrupciones. No generamos la energía eléctrica que recibe ni se la transmitimos o distribuimos. Por lo tanto, usted acepta que no somos responsables de los daños ocasionados por eventos de fuerza mayor, como por ejemplo, entre otros, actos divinos, acciones de autoridades gubernamentales, incluidos la PUC y el ERCOT, accidentes, huelgas, problemas laborales, trabajo de mantenimiento necesario, incapacidad de acceder al sistema del TDU o el ERCOT, incumplimiento del TDU o ERCOT, retrasos en la desregulación o cambios en las leyes, normas, reglamentaciones, prácticas o procedimientos de cualquier autoridad gubernamental o ERCOT, o causas fuera de nuestro control. Si se produjera un evento de fuerza mayor que imposibilitara a Gexa Energy proporcionar la totalidad o parte de sus servicios en virtud de este Acuerdo, el cumplimiento de este Acuerdo por nuestra parte estará eximido durante el tiempo de duración de dicho evento.

**Limitaciones de la responsabilidad: SALVO LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN A CONTINUACIÓN TITULADA "TÍTULO, RIESGO DE PÉRDIDA E INDEMNIZACIÓN", CUALQUIER RESPONSABILIDAD BAJO ESTE ACUERDO ESTARÁ LIMITADA A LOS DAÑOS DIRECTOS REALES COMO EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO, Y TODOS LOS DEMÁS RECURSOS O DAÑOS EN DERECHO O EN EQUIDAD NO SE APLICARÁN Y NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS CONSECUENTES, ACCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS, INCLUIDOS LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS U OTROS DAÑOS DE INTERRUPTIÓN COMERCIAL, SEA POR ERROR O CONTRATO, BAJO NINGUNA DISPOSICIÓN DE INDEMNIZACIÓN, O DE OTRA**

**MANERA, EN RELACIÓN CON ESTE ACUERDO. LAS LIMITACIONES IMPUESTAS A RECURSOS Y MEDICIÓN DE DAÑOS NO TENDRÁN RELACIÓN CON LA CAUSA, INCLUIDA LA NEGLIGENCIA DE CUALQUIER PARTE, YA SEA ÚNICA, CONJUNTA, CONCURRENTE, ACTIVA O PASIVA, SIEMPRE Y CUANDO TAL LIMITACIÓN NO SE APLIQUE A DAÑOS CAUSADOS POR MALA CONDUCTA INTENCIONAL DE CUALQUIER PARTE.**

**Representaciones y garantías relacionadas con el servicio eléctrico:** La electricidad vendida en virtud de este Acuerdo cumplirá con los estándares de calidad aplicables del TDU y se suministrará a

partir de una variedad de fuentes. GEXA ENERGY NO REALIZA REPRESENTACIONES NI GARANTÍAS RELATIVAS A LA ELECTRICIDAD RESIDENCIAL MÁS ALLÁ DE LAS MENCIONADAS EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO, Y GEXA ENERGY RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS RELATIVAS A LA ELECTRICIDAD RESIDENCIAL, ESCRITAS U ORALES, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, O REGLAMENTARIAS, INCLUIDAS, ENTRE OTROS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.

**Cesión:** Usted no puede ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, ni los derechos u obligaciones que le corresponden según este Acuerdo sin el permiso escrito previo de Gexa Energy. Gexa Energy puede, sin su permiso: (i) transferir, vender, prometer, gravar o ceder este Acuerdo o los ingresos, cuentas o ganancias incluidos en el presente documento en relación con un acuerdo de financiación u otro acuerdo financiero; (ii) transferir o ceder este Acuerdo a un afiliado de Gexa Energy; (iii) transferir o ceder este Acuerdo a cualquier persona o entidad que suceda todos o casi todos los activos de Gexa Energy; y/o (iv) transferir o ceder este Acuerdo a un REP certificado. En los casos (i), (ii) o (iv), el cesionario aceptará por escrito su vinculación con los términos y las condiciones de este documento. Por medio de dicha cesión, el Cliente acepta que Gexa Energy no tendrá obligaciones adicionales a las mencionadas en el presente Acuerdo.

**Legislación aplicable:** Este Acuerdo se registrará e interpretará, aplicará y ejecutará de conformidad con las leyes del estado de Texas, y en la medida en que sea coherente con la ley aplicable, el lugar designado será el condado de Harris, Texas.

**Contrato a plazo:** Este Acuerdo y las transacciones en lo sucesivo constituirán "contratos a plazo", como se define en la sección 101(25) del título 11 del Código de los Estados Unidos (el "Código de Concursos y Quiebras"). Usted y Gexa Energy aceptan que (i) Gexa Energy es un "negociante de contrato a plazo" según se define en la sección 101(26) del Código de Concursos y Quiebras, (ii) que los derechos de cancelación de las partes constituirán derechos contractuales para liquidar transacciones que no se abreviarán con la presentación de una petición como se define en la sección 556 del Código de Concursos y Quiebras, (iii) que todo pago relacionado con este Acuerdo o realizado en virtud de este Acuerdo constituirá un "pago de liquidación" como se define en la sección 101 (51A) del Código de Concursos y Quiebras, y (iv) que serán válidas las excepciones de la pertinencia de las secciones del Código de Concursos y Quiebras como se definen en las secciones 362(b)(6), 546(e), 553(a)(2)(B)(ii), 553(a)(3)(C) y 553(b)(1). El texto de las mencionadas disposiciones del Código de Concursos y Quiebras puede encontrarse en el siguiente enlace: <http://uscode.house.gov/browse/prelim@title11&edition=prelim>].

**Título, riesgo de pérdida e indemnización:** Se considera que usted tiene el exclusivo control (y, por lo tanto, es responsable por los daños o las lesiones causados)

de la energía eléctrica después de que esta llega a su medidor. Dejaremos de tener el título y el riesgo de pérdida relacionados con la electricidad en el momento en que un sistema de transmisión o entrega de terceros se conecta con el sistema de transmisión o entrega del TDU. Usted compensará, defenderá y exonerará a Gexa Energy de todos y cada uno de los reclamos por pérdidas, daños o lesiones a personas o propiedad, incluidos, entre otros, todos los daños consecuentes,



## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

ejemplares o punitivos que surjan de o en relación con cualquier acto o incidente producido después de la interconexión del sistema de transmisión o entrega del TDU con su medidor.

**Energía renovable y créditos de energía renovable:** Gexa Energy, ya sea de manera directa y/o a través de sus afiliados, retirará los créditos de energía renovable (REC) derivados de la energía eléctrica generada a partir de fuentes de energía renovables en una cantidad que coincida con su consumo de energía eléctrica en su producto eléctrico básico de Gexa Energy en un año calendario. Las fuentes de energía renovable incluyen aquellas que dependen de la energía derivada directamente del sol; del viento, la energía geotérmica, hidroeléctrica, del oleaje o mareomotriz; o de la biomasa o los productos de desecho basados en la biomasa, incluido el gas de vertedero. Cada REC representa 1000 kilovatios-hora. Si bien los REC brindan apoyo financiero a los generadores de energía renovable, usted no recibirá energía eléctrica de una instalación de generación específica directamente en sus medidores. Ni Gexa Energy ni sus afiliados serán responsables ante usted o terceros por afirmaciones publicitarias realizadas por usted en relación con un producto de energía renovable de Gexa Energy, incluidas entre ellas, quejas u obligaciones que surjan de una representación realizada en relación con la naturaleza "ecológica" o "libre de carbono" de la energía eléctrica o del producto.

**Sin renuncia:** Cualquier falla por parte de Gexa Energy para hacer cumplir cualquiera de los términos de este Acuerdo o para ejercer cualquier derecho según estos términos y condiciones no se considerará una renuncia a nuestro derecho de hacer cumplir cada uno de los términos o ejercer dicho derecho o cualquier otro según estos términos y condiciones.

**Resumen de los cargos no recurrentes de Gexa Energy:** Los cargos no recurrentes de Gexa Energy establecidos anteriormente se resumen a continuación. Estos no incluyen cargos no recurrentes que el TDU puede imponer (que se incluirán en las facturas que usted debe pagar), incluidos los derivados de una mudanza o un cambio, como las lecturas de medidor autoseleccionadas, la conexión del servicio, las tarifas de desconexión o reconexión y los cargos por manipulación de medidores.

**Copias de facturas adicionales, facturas duplicadas, referencias de crédito, facturación resumida:** \$2 por factura o copia (sección "Facturación")

**Multa por pago atrasado:** 5 % del saldo vencido (secciones "Pagos" y "Desconexión por falta de pago, suspensión del servicio y tarifas relacionadas")

**Aviso de desconexión:** \$20 por aviso enviado (sección "Desconexión por falta de pago, suspensión del servicio y tarifas relacionadas")

**Fondos insuficientes:** \$25 por transacción (sección "Pagos")

**Desconexión o suspensión del servicio:** \$25 (sección de "Desconexión por falta de pago, suspensión del servicio y tarifas relacionadas")

**Reconexión:** \$25 (sección de "Desconexión por falta de pago, suspensión del servicio y tarifas relacionadas")

**Sobrevivencia:** La sección "Limitaciones de responsabilidad", la sección "Exención de garantía de productos no básicos", la sección "Renuncia a juicios por jurado" y "Arbitraje". La sección "Renuncia a la Acción de Clase" seguirá vigente después de la finalización de este Acuerdo.

**Acuerdo completo:** Este Acuerdo contiene todos los términos, las condiciones y los convenios que de alguna forma se relacionan con la venta y la compra de energía eléctrica o que surgen de dichas operaciones. Este Acuerdo sustituye todos los acuerdos previos, ya sean escritos u orales.

### PRODUCTOS NO BÁSICOS

Estas disposiciones se refieren al uso de los datos del cliente, las condiciones de uso y las tarifas en relación con los productos no básicos y se aplican si usted hizo la compra, la suscripción o hace uso de cualquier equipo, servicio o programa no básico ofrecido por y a través de Gexa Energy, incluidos los suministrados por un tercero, o su propio dispositivo. Además de las condiciones que se le comuniquen en el momento de la inscripción, se aplicarán las presentes condiciones. Los "Productos no básicos" son productos o servicios distintos del servicio de electricidad y pueden incluir lo siguiente:

- Servicios conectados, en red o "inteligentes", como sistemas de energía solar, incluidos paneles, inversores y equipos de medición solar específicos; dispositivos de almacenamiento de energía, incluidos sistemas de gestión de baterías, sistemas de gestión de energía, inversores de baterías y controles y equipos de medición de almacenamiento de energía específicos; equipos de suministro de vehículos eléctricos (electric vehicle supply equipment, EVSE) inteligentes para el hogar, a menudo denominados "estaciones de vehículos eléctricos"; supervisión y gestión de la funcionalidad de un EVSE; termostatos inteligentes; paneles eléctricos inteligentes; electrodomésticos inteligentes; y otros dispositivos de detección, conectados, digitales o de automatización del hogar inteligente y las plataformas, las puertas de enlace, los enrutadores o las aplicaciones que se utilizan con ellos; y otros productos de optimización energética.
- Productos de protección para el hogar no conectados y no digitales, que incluyen garantías, garantías extendidas, mantenimiento de equipos en campo y protección contra sobretensiones para su hogar y el contenido de su hogar.
- Los demás Productos, servicios o programas que no sean productos básicos que puedan ofrecerse a través de Gexa Energy, a menos que se indique lo contrario en la inscripción de estos servicios.

**Consentimiento del cliente:** Al suscribirse y utilizar Productos no básicos, usted reconoce y acepta lo siguiente en relación con estos productos con respecto a la recopilación y el intercambio de información agregada no personal que no lo identifica, así como la recopilación y el intercambio de su información personal identificable (personally identifiable information, "PII");

- Acepta los términos de uso y la política de privacidad aplicables para el servicio o producto que está utilizando y que describe cómo Gexa Energy puede recopilar, usar y compartir con afiliados y terceros información no personal y PII relacionadas con su uso del Producto no básico.
- Usted acepta que los afiliados o terceros que participen en la provisión de los Productos no básicos que esté utilizando (por ejemplo, el proveedor de cualquier hardware o dispositivo, o el proveedor de cualquier software, aplicación, plataforma de servicios o conectividad relacionados) pueden compartir con Gexa Energy información no personal y PII obtenidas de su uso de los Productos no básicos, de acuerdo con los términos y políticas respectivos.

## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

**Información sobre productos no básicos que puede recopilarse y compartirse:** Consulte la política de privacidad/los términos de uso aplicables para su Producto no básico para obtener más información. En general, la siguiente información se puede recopilar automáticamente en relación con su uso de los productos y se puede compartir con terceros, conforme a los términos de uso y la política de privacidad específicos del producto:

- Información de configuración y activación.
- Información de cualquier aplicación, widget u otra interfaz que utilice para acceder, controlar o manejar su producto.
- Datos ambientales del hogar obtenidos de dispositivos de detección en el hogar, que incluyen, entre otros, termostatos, dispositivos de movimiento, cámaras de seguridad e iluminación.
- Información y datos de uso sobre los electrodomésticos y dispositivos conectados, incluido el uso de la energía en el hogar y en cada uno de los electrodomésticos/dispositivos, los ajustes de la configuración, la temperatura, el tiempo de funcionamiento, la calefacción y la refrigeración, y otra información de uso.
- Información y datos de generación de energía sobre dispositivos de monitoreo conectados y eléctricos solares.
- Información sobre dispositivos de almacenamiento de energía y puntos de ajuste asociados, incluida la carga y descarga de energía, las métricas del estado de salud del dispositivo, los estados del dispositivo y los dispositivos de monitoreo conectados.
- Información sobre su vehículo eléctrico, incluida la capacidad de la batería, el nivel de la batería (“estado de carga”), la autonomía estimada, la ubicación física (geolocalización) y el estado de carga.
- Información sobre su ubicación y la de su dispositivo inteligente para ajustar la configuración del dispositivo.
- Información técnica sobre su dispositivo o hardware.

**Cómo Gexa Energy puede usar la información de Productos no básicos que recopila:** Usamos la información recopilada o compartida con nosotros para proporcionar o facilitar la provisión de Productos no básicos, y para desarrollar y mejorar esos y otros productos y servicios, incluida la realización de evaluaciones y recomendaciones sobre productos, seguridad o uso de energía, y también, si aplica, para facturarle por los servicios. Podemos utilizar su información de contacto para enviarle información relacionada, alertas o actualizaciones, o para solicitarle que participe en encuestas sobre el uso de su producto, y para enviarle otras comunicaciones comerciales o informativas sobre Gexa. También podemos usar y compartir con terceros esta información de forma agregada y no identificada, con fines de investigación y para ayudarnos a tomar decisiones comerciales, de marketing y de ventas.

Gexa Energy no compartirá sin su consentimiento PII con fines comerciales o de marketing que no estén relacionados con la activación, la entrega y el uso de productos y servicios que haya solicitado. No alquilamos ni vendemos nuestras listas de clientes ni otros datos o información de identificación personal. Consulte la política de privacidad de Gexa Energy para obtener más detalles.

**Instalación de dispositivos; respuesta a la demanda:** Si su Producto no básico incluye productos o dispositivos conectados, en red o inteligentes, entonces acepta instalar e inscribir sus dispositivos en los servicios de respuesta a la demanda, servicios de optimización, seguimiento o gestión de Gexa Energy utilizando las instrucciones proporcionadas como condición para recibir estos servicios y para ayudarlo a obtener el máximo beneficio de tales productos. También acepta que mantendrá el acceso a la red de cualquier dispositivo necesario a través de wifi o cableado de red de área local (local area network, LAN) dentro de su hogar. Cualquier lapso en la conectividad del

dispositivo respaldado por usted no es responsabilidad de Gexa, ni tampoco lo es la pérdida percibida en la funcionalidad o el beneficio debido a algún lapso en la conectividad del dispositivo. También acepta que Gexa y sus servicios de monitoreo y optimización operan dentro de las pautas del fabricante del dispositivo y los puntos de ajuste prescritos. Como tal, Gexa no será responsable de ningún daño físico a los dispositivos en su hogar a los que el software de Gexa pueda tener acceso directo o control. También acepta permitir que Gexa Energy o sus afiliados y socios terceros hagan ajustes en tiempo real a sus dispositivos inteligentes, con el fin de ayudarlo a reducir el consumo de electricidad, optimizar su eficiencia energética y aprovechar los posibles ahorros a través de los programas de Gexa Energy, y como requisito para participar en estos programas (“Respuesta a la demanda”). En la mayoría de los casos, puede cancelar manualmente estos ajustes en sus dispositivos en cualquier momento.

**Plazo y renovación; tarifas:** Es posible que haya un contrato separado (“Contrato”) y un compromiso de plazo (“Plazo inicial”) asociados con su Producto no básico. Al vencimiento de este Plazo inicial, el Contrato del Producto no básico y las tarifas aplicables se renovarán automáticamente de mes en mes (el “Plazo de renovación”) mientras siga siendo cliente de electricidad de Gexa Energy, hasta que usted o Gexa Energy rescindan el Contrato. Si usted se suscribe a un plan de suministro eléctrico básico o a un Producto no básico que incluya respuesta a la demanda u otros servicios de optimización de la energía, de control de la energía o de gestión de la energía, según el criterio de Gexa Energy, estos servicios pueden permanecer vigentes después del vencimiento del Plazo inicial o si, en algún momento, usted cambia a un plan de suministro eléctrico básico de Gexa Energy o a un proveedor de electricidad diferente, hasta el momento en que usted o Gexa Energy cancelen este servicio.

Es posible que haya una tarifa mensual inicial y recurrente por la duración del Plazo inicial de su Contrato de Producto no básico y el Plazo de renovación asociado con sus Productos no básicos además de los cargos por la energía. Si cancela un Producto no básico independiente, o un plan de energía que incluye un Producto no básico, antes de que expire el plazo del contrato aplicable, es posible que se le cobre una Tarifa de recuperación de costos del dispositivo por su Producto no básico, que puede sumarse a cualquier Tarifa por cancelación anticipada asociada con el plan de energía. Consulte la Etiqueta de datos de electricidad y los documentos del plan para obtener más detalles.

Si se ha registrado para obtener Productos no básicos, su factura mensual también puede incluir cargos de partida presupuestaria únicos o recurrentes por tales productos y servicios. Al inscribirse en estos servicios o productos, acepta que aparezcan en su factura de electricidad y que pagará estos cargos con su factura. Aplicaremos todos los pagos que realice en su factura primero y, luego, los montos que nos deba por el servicio eléctrico. Gexa Energy no desconectará su servicio de electricidad por falta de pago o cargos atrasados por productos o servicios no básicos, pero puede interrumpir este servicio o producto por tal falta de pago. Consulte la documentación provista o presentada en el momento de la inscripción de su Producto no básico para obtener información adicional. Puede acceder a las políticas de privacidad y los términos de uso específicos para Productos no básicos que se ofrecen a través de Gexa Energy en [gexaenergy.com](http://gexaenergy.com) o la aplicación móvil de Gexa.

**Anulación/modificación de Productos no básicos:** Gexa Energy se reserva el derecho de modificar, suspender o interrumpir cualquier Producto no básico u oferta en su totalidad o en parte en cualquier momento con o sin previo aviso. En caso de modificación, el hecho de que usted continúe utilizando un Producto no básico después de esta notificación constituye la aceptación de esta modificación.

**Exención de garantía de Producto no básico: UN PRODUCTO NO**



## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

**BÁSICO SE VENDE O SUMINISTRA “TAL CUAL”, “DONDE ESTÁ”. GEXA ENERGY NO ES EL FABRICANTE DEL PRODUCTO Y NO CUMPLE NINGUNA FUNCIÓN EN EL DISEÑO, LA CREACIÓN, LA FABRICACIÓN, LA PRODUCCIÓN O LA INSTALACIÓN DE UN PRODUCTO NO BÁSICO. GEXA ENERGY NO TIENE CONTROL SOBRE EL CONTENIDO DE NINGUNA ADVERTENCIA O INSTRUCCIÓN QUE ACOMPAÑA A UN PRODUCTO NO BÁSICO. CUALQUIER GARANTÍA ASOCIADA CON UN PRODUCTO NO BÁSICO ES PROPORCIONADA SOLAMENTE POR EL FABRICANTE. GEXA ENERGY NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA CON RESPECTO A UN PRODUCTO NO BÁSICO Y RECHAZA EXPRESAMENTE CUALQUIER DECLARACIÓN O GARANTÍA, ESCRITA U ORAL, EXPRESA O IMPLÍCITA, O ESTATUTARIA, INCLUIDA, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO.**

En la medida en que lo permita la ley, Gexa rechaza y no tendrá ninguna responsabilidad por los posibles daños o reclamaciones relacionados con la fabricación, la instalación o el funcionamiento de los Productos no básicos, incluidas, entre otras, las reclamaciones relacionadas directa o indirectamente con la mano de obra, la calidad, la programación, la funcionalidad, las reparaciones, los permisos, la concesión de licencias, los daños a la propiedad personal o inmobiliaria, las lesiones personales o la muerte.

Los Productos no básicos de Gexa Energy están diseñados para aumentar la comodidad, la conveniencia y el beneficio financiero para sus clientes. Sin embargo, Gexa Energy no es responsable de ninguna incomodidad, inconveniente ni pérdida financiera creada por los dispositivos o servicios “inteligentes” asociados con estos productos.

**Renuncia a juicio por jurado: EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, CADA UNA DE LAS PARTES INVOLUCRADAS DE MANERA CONSCIENTE, VOLUNTARIA E INTENCIONAL RENUNCIA A CUALQUIER DERECHO QUE CADA UNA DE LAS PARTES PUDIERA TENER A UN JUICIO POR JURADO RESPECTO A CUALQUIER LITIGIO O DEMANDA RELACIONADA CON EL USO DE UN PRODUCTO NO BÁSICO, SURGIDA DE ESE USO, O EN CONEXIÓN CON UN PRODUCTO NO BÁSICO. ESTA DISPOSICIÓN ES UN INCENTIVO MATERIAL PARA LAS PARTES QUE ENTRAN EN ESTE ACUERDO.**

**Arbitraje. Renuncia de acción de clase: LAS PARTES ESTABLECIDAS POR LA PRESENTE ACUERDAN RESOLVER CUALQUIER DISPUTA, RECLAMO, CONTROVERSIA, DEMANDA O LITIGIO RELACIONADOS CON EL USO DE UN PRODUCTO NO BÁSICO O EN CONEXIÓN CON UN PRODUCTO NO BÁSICO, A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE VINCULANTE DE CONFORMIDAD CON LAS REGLAS PROCESALES PARA DISPUTAS COMERCIALES DE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE (“AAA”). EL SITIO DE TAL ARBITRAJE SERÁ HOUSTON, TEXAS. LA CANTIDAD DE ÁRBITROS SERÁ TRES (3). CADA PARTE NOMBRARÁ A UN ÁRBITRO, Y LOS DOS ÁRBITROS NOMBRADOS POR LAS PARTES NOMBRARÁN EL TERCERO. SI LOS ÁRBITROS NO PUEDEN ACORDAR QUÉ ÁRBITRO NOMBRARÁN, ENTONCES EL TERCERO SERÁ DESIGNADO POR LA AAA. LOS ÁRBITROS DEBERÁN APLICAR LA LEY DE TEXAS. EL ARBITRAJE DE DISPUTAS DESCRITO EN ESTE PÁRRAFO SE REALIZARÁ EN LA CAPACIDAD INDIVIDUAL DEL CLIENTE Y NO EN CALIDAD DE DEMANDANTE O MIEMBRO DE CLASE EN NINGUNA CLASE O ACCIÓN REPRESENTATIVA SUPUESTA. LOS ÁRBITROS NO PUEDEN CONSOLIDAR NI UNIRSE A LAS RECLAMACIONES DE OTRAS PERSONAS O PARTES QUE PUEDAN ESTAR SITUADAS DE FORMA SIMILAR. NO SE PERMITEN ARBITRAJES DE CLASE NI ACCIONES DE CLASE, Y CADA PARTE ESTABLECIDA POR EL**

**PRESENTE RENUNCIA CON CONOCIMIENTO, VOLUNTARIA E INTENCIONALMENTE, AL DERECHO DE PARTICIPAR EN UNA ACCIÓN COLECTIVA O EN UN ARBITRAJE DE CLASE.**

## CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL PRODUCTO

### Planes de Medición neta de energía solar

**Créditos por exceso de energía:** Si se inscribe en un plan de Medición neta de energía solar, Gexa Energy se compromete a emitir créditos de facturación a su cuenta (Créditos por exceso de energía), y usted se compromete a asignar a Gexa Energy cualquier exceso de energía que entregue su sistema solar a la red, sujeto a estas condiciones y a la Etiqueta de datos de electricidad (Electricity Facts Label, EFL) asociada. La cantidad de exceso de energía exportada a la red, o el flujo de salida, se determinará según la información de uso que proporcione el Servicio de transmisión y distribución (Transmission and Distribution Utility, TDU). Cada mes, Gexa Energy acreditará en su cuenta el exceso de energía según los kWh de flujo de salida conforme a las condiciones indicadas en su EFL.

**Elegibilidad:** solo los clientes con un sistema de generación de energía solar autorizado e instalado del modo adecuado y que califique cumplirán con los requisitos para obtener Créditos por exceso de energía. Ninguna de las otras fuentes de generación de energía solar en exceso cumple con los requisitos para recibir Créditos por exceso de energía solar. Para recibir los créditos, además de tener en su residencia una instalación de energía solar que califique y produzca flujo de salida, debe tener un acuerdo de interconexión vigente con su TDU y un medidor bidireccional que el TDU haya instalado y que mida por separado el flujo de electricidad de entrada y el de salida hacia y desde su vivienda

**Créditos en la factura:** Los créditos en la factura pueden reflejarse en su próxima factura o en la subsiguiente, dependiendo del momento en que se procese su crédito en la factura. Si el monto del crédito en la factura excede el cargo de energía en la factura a la que se aplica, entonces el monto en exceso se aplicará a su próxima factura, siempre que usted reciba otra factura de Gexa Energy. Si en algún momento o por cualquier motivo usted deja de ser cliente de Gexa Energy antes de la aplicación de cualquier crédito en la factura, todos esos créditos en la factura vencerán inmediatamente y usted los perderá. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se podrán canjear o cambiar créditos en la factura por dinero en efectivo; los créditos en la factura no tienen valor en efectivo. Todos los créditos en la factura son intransferibles. Usted no puede asignar, aplicar o transferir créditos en la factura a otra persona, cuenta o dirección, incluso si mantiene varias cuentas o direcciones.

Los créditos en la factura están disponibles con base en la cantidad de energía que exporta su sistema solar a la red en exceso, si la hubiera, de la cantidad de energía que su hogar consume de la red en un determinado período de facturación. Cualquier crédito en la factura que se obtenga debido a un error de Gexa o a la actividad fraudulenta, engañosa o ilegal de un usuario (incluida la violación de estos Términos o este Acuerdo) es nulo. Gexa puede agregar, quitar o cambiar créditos en la factura en cualquier momento sin previo aviso. Los participantes son los únicos responsables del cumplimiento de las leyes fiscales federales, estatales, locales y de otro tipo, y de cualquier costo asociado con la aceptación y el uso de los créditos en la factura.

Los créditos en la factura se emiten únicamente con fines promocionales y no están disponibles para su compra. No hay ningún cargo asociado con

## GEXA ENERGY, LP, TÉRMINOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL

la participación en el programa de Planes de Medición neta de energía solar de Gexa. Los créditos en la factura son solo de uso doméstico personal. Cualquier uso comercial o empresarial está prohibido. Los créditos en la factura no son transferibles y no pueden venderse, intercambiarse, compartirse o asignarse a otro usuario o cuenta de Gexa. Los créditos en la factura no tienen valor en efectivo y no se pueden canjear por efectivo, mercadería u otros beneficios, a menos que Gexa lo especifique expresamente.

**Modificación del contrato:** Gexa Energy se reserva el derecho de modificar el plan de Medición neta de energía solar y estas condiciones en cualquier momento sin penalidad conforme lo permitan la legislación y las normas aplicables. En caso de que Gexa Energy realice una modificación o un cambio material de estas condiciones o el plan de Medición neta de energía solar, usted recibirá un aviso previo escrito al menos catorce (14) días antes. Independientemente de lo anterior, los cambios en el plan de Medición neta de energía solar que haga Gexa Energy y que lo beneficien a usted se podrán hacer sin aviso previo.

**Terminación:** Las obligaciones de Gexa Energy de pagar los Créditos por exceso de energía terminarán si (i) el acuerdo entre usted y Gexa Energy por el servicio eléctrico bajo el plan de Medición neta de energía solar se cancela o termina por cualquier razón, lo que incluye la falta de pago de su parte; o (ii) Gexa Energy deja de ser el proveedor minorista de electricidad registrado para sus instalaciones inscritas por cualquier motivo.

**Créditos por energía renovable:** Su cesión de exceso de energía a Gexa Energy bajo el plan de Medición neta de energía solar incluye derechos e intereses sobre los Créditos por energía renovable (Renewable Energy Credits, REC) y demás atributos ambientales asociados al exceso de energía renovable generado y entregado a la red desde su sistema solar. Usted declara que no hay otras reclamaciones de los REC u otros atributos ambientales asociados al exceso de energía renovable generada por su sistema. Gexa Energy no tendrá la obligación de adquirir otros REC que usted produzca.

**Indemnización:** Como condición de su participación en el plan de Medición neta de energía solar, usted acepta liberar, indemnizar y eximir a Gexa Energy y a su empresa matriz, subsidiarias, filiales, socios, agentes, miembros, directivos y empleados de toda responsabilidad, reclamaciones, demandas, costos o pérdidas por lesiones personales, daños a la propiedad o pérdida de vidas o bienes, sufridos por usted, sus agentes o familiares, o cualquier tercero que surja o esté relacionado de alguna manera con la instalación, las pruebas, el funcionamiento, el mantenimiento, la reparación, la sustitución, la retirada, el defecto o el fallo de su sistema solar o equipo relacionado. Estas obligaciones sobrevivirán a la cancelación de este Acuerdo. Este acuerdo no constituye ni debe interpretarse como una renuncia a sus derechos en virtud del Subcapítulo R de las Normas de protección al cliente para el servicio eléctrico minorista promulgadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas, que puede encontrarse en: <https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric>