

**SFE Energy Texas, Inc ("SFE")**  
**Certificación PUCT N.º 10249**  
**TÉRMINOS DE SERVICIO**

Estos Términos de Servicio, junto con Sus Derechos como Cliente ("YRAC"), la Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL") y cualquier documento de autorización de inscripción ("Carta de Autorización" o "LOA") (conjuntamente denominado el "Acuerdo") explican los términos y condiciones que aplican a la compra de electricidad por parte de un cliente residencial de SFE Energy Texas, Inc. ("SFE"). Al aceptar el servicio eléctrico de SFE, usted se está inscribiendo en un Acuerdo con SFE y quedará sujeto a las disposiciones del mismo, incluidos los Términos de Servicio, conforme con la sección 25.474 de las Reglas de Protección al Cliente de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT") (disponibles en: <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>).

Al inscribirse en el Acuerdo, usted autoriza recibir todas las comunicaciones y documentos requeridos de forma electrónica, por correo electrónico o mensaje de texto. Estas comunicaciones electrónicas incluyen avisos escritos, divulgaciones, mensajes de texto, estados de cuenta y otros materiales importantes relacionados con su cuenta. Usted reconoce que las comunicaciones electrónicas cumplen con los requisitos legales de entrega por escrito. Si desea retirar este consentimiento o solicitar copias impresas en cualquier momento, comuníquese con SFE.

**Términos Clave Definidos.**

**AutoPago:** Nuestro sistema de pago automático ofrece una opción conveniente para pagar su factura de energía automáticamente desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito. Puede autorizar el pago automático en su cuenta.

**Cargo Base:** Es un cargo fijo aplicado a cada ESI ID durante cada ciclo de facturación, sin importar la demanda o el consumo de energía del cliente.

**Acuerdo:** Conjunto de los Términos de Servicio (TOS), la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL), Sus Derechos como Cliente (YRAC), y la Carta de Autorización (LOA).

**Cliente:** El titular de la cuenta indicado en la Carta de Autorización, también referido como "usted" o "su".

**Cargo por Energía:** Un cargo por cada kilovatio hora de electricidad consumida, que incluye el costo del suministro de electricidad (y los Cargos Transferidos por la Compañía de Servicios Públicos, si están especificados en su EFL).

**ERCOT:** Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (Electricity Reliability Council of Texas).

**ESI ID:** Identificador único del servicio eléctrico en su domicilio. Cada ESI ID está sujeto a este Contrato.

**SFE Energy:** SFE Energy Texas, Inc., también referido como "SFE", "SFE Energy", "nosotros", "nuestro", "nos", o "REP".

**PUCT:** Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas).

**REP:** Proveedor Minorista de Electricidad (Retail Electric Provider).

**2. Información de Contacto.** SFE Energy Texas, Inc., Certificación PUCT N.º 10249, puede ser contactada para preguntas, inquietudes, consultas de facturación o información sobre los servicios mediante la información de contacto que se proporciona a continuación.

| Información de Contacto |                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Teléfono gratuito:      | 1-888-351-2169                                                                  |
| Horario:                | *Lunes - Viernes, 9am to 5pm                                                    |
| Correo electrónico:     | <a href="mailto:cs@sfeenergy.com">cs@sfeenergy.com</a>                          |
| Fax:                    | 1-877-685-6765                                                                  |
| Dirección postal:       | SFE Energy Texas, Inc.,<br>13785 Research Blvd., Suite<br>125, Austin, TX 78750 |

\*Información adicional sobre los servicios de SFE Energy está disponible en el sitio web de la empresa: [www.sfeenergy.com](http://www.sfeenergy.com).

**3. Idioma Español.** Los documentos del Contrato del Cliente están disponibles en español comunicándose con SFE al 1-888-351-2169. Usted puede obtener los documentos de su contrato comunicándose con nosotros al 1-888-351-2169.

**4. Plazo del Acuerdo.** El plazo de este Acuerdo se establece en la EFL. El plazo comienza en la "Fecha de Inicio" y finaliza en la "Fecha de Vencimiento" (si no se hace una selección, se considerará como plazo el más largo de las opciones disponibles).

"Fecha de Inicio" significa el día en que SFE comienza a suministrar electricidad a su ESI ID bajo este Acuerdo. Si usted es un cliente nuevo por mudanza, la Fecha de Inicio será lo más cercana posible a la fecha de mudanza que usted haya proporcionado. Si usted es un cliente con cambio estándar, la Fecha de Inicio será dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a la primera fecha de cambio disponible. Si usted es un cliente con cambio autoseleccionado, la Fecha de Inicio será lo más cercana posible a la fecha de cambio que usted haya elegido. El cliente entiende que la Fecha de Inicio puede retrasarse a

TC\_TX\_TOS\_S03\_9\_MAR\_26

discreción de SFE Energy.

“Fecha de Vencimiento” significa el último día en que SFE suministra electricidad a su ESI ID bajo este Acuerdo, más cualquier tiempo requerido para obtener la lectura final del medidor. Un nuevo plazo comenzará si usted firma un nuevo Acuerdo con SFE o si este Acuerdo se renueva.

## **5. Productos.**

Los cargos del Proveedor de Transmisión y Distribución (TDU), los cargos no recurrentes, los impuestos, las evaluaciones por ingresos brutos de servicios públicos (si corresponde) y los impuestos misceláneos sobre ingresos brutos no están incluidos en el cargo por energía. Usted acepta pagar todos los cargos por traspaso impuestos por el TDU, los cuales pueden incluir cargos por entrega, conexión, desconexión o reconexión del servicio, cargos por prueba de medidor, cargos por lectura especial del medidor o cargos de terceros.

Los cargos por traspaso aparecerán como partidas separadas en su factura. Si su ubicación está exenta de impuestos estatales o locales, deberá proporcionar a SFE Energy una prueba válida de exención en el momento de la celebración del Contrato (consulte la sección de Impuestos).

**5.1 Productos de Tarifa Fija.** El precio que usted pagará por el producto de tarifa fija será el precio y plazo especificado en la EFL y permanecerá igual durante cada período de facturación a lo largo del plazo del contrato, salvo que el precio podrá variar con respecto al monto divulgado únicamente para reflejar cambios reales en los cargos de la TDU, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o de Texas Regional Entity, Inc. aplicadas a la carga, o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas o costos nuevos o modificados al REP y que estén fuera del control del REP. Los cambios de precio que resulten de estas circunstancias limitadas no requieren que le proporcionemos un aviso previo. Sin embargo, cada factura emitida durante el resto del plazo de su contrato le notificará que se ha realizado un cambio de precio. El precio no podrá variar con respecto al monto divulgado para reflejar cambios en los cargos por servicios auxiliares sin la aprobación de la PUCT.

**5.2 Productos de Tarifa Variable.** Los productos de tarifa variable tienen un plazo contractual de 31 días o menos y se ofrecen bajo un contrato de mes a mes. Después del primer ciclo de facturación, el precio que usted pague podrá variar sin aviso previo de acuerdo con un método determinado exclusivamente por SFE y según lo descrito en la EFL.

**6. Producto de Energía Renovable.** Si usted ha seleccionado un producto de energía renovable, SFE Energy comprará certificados de energía renovable (REC) o atributos derivados de electricidad generada a partir de

fuentes de energía renovables, en una cantidad que corresponda con su consumo de electricidad en el producto de electricidad de SFE Energy. Las fuentes de energía renovable incluyen aquellas que dependen de energía proveniente directamente del sol, o del viento, energía geotérmica, hidroeléctrica, de olas o mareas; o de biomasa o desechos derivados de biomasa, incluyendo gas de vertedero. Cada REC representa 1,000 kilovatios-hora. Los RECs brindan apoyo financiero a los generadores de energía renovable, pero la electricidad no será entregada directamente desde una instalación específica de generación a su medidor.

**7. Programa de Recompensas.** Como cliente de SFE, usted puede recibir acceso al programa “SFE Rewards”, a exclusiva discreción de SFE (al proporcionar un correo electrónico válido al momento de su inscripción). SFE Rewards es un programa de recompensas en línea, gratuito y voluntario. El principal beneficio de SFE Rewards es que el cliente inscrito recibe acceso continuo a recompensas en compras, restaurantes y viajes, otorgadas al momento de la inscripción y actualizadas regularmente, según lo determine SFE. Estas recompensas son válidas para ser utilizadas en ofertas, productos, y descuentos en bienes y servicios de su elección. Este beneficio se acumula de manera mensual de forma continua. Usted entiende que la activación, acceso y redención de su recompensa y los beneficios relacionados se realiza exclusivamente en línea. Se requiere acción de su parte para activar y reclamar su recompensa. No está obligado a activar ni a utilizar su recompensa.

SFE Rewards aplica únicamente al Plazo Inicial del Contrato, y no al plazo de renovación. Si usted es elegible o está activo en SFE Rewards, SFE (o sus agentes) pueden enviarle correos electrónicos relacionados con el programa, sujetos a su política de correo electrónico. Una vez que haya activado su cuenta y/o su recompensa, podrá acceder de forma ilimitada al sitio web del programa SFE Rewards mientras mantenga su condición de cliente activo. Su cuenta y/o recompensa no es transferible y no tiene valor en efectivo. Su cuenta y/o recompensa no es una tarjeta de regalo ni un certificado de regalo, sino un programa de recompensas basado en descuentos y cupones para compras y comidas. Los beneficios no son para reventa y están sujetos a cambios y disponibilidad. SFE Rewards está limitado a residentes de los Estados Unidos y Canadá mayores de dieciocho (18) años. Los beneficios ofrecidos a través de SFE Rewards son proporcionados por terceros, y SFE no será responsable del contenido, acciones u omisiones de dichos terceros.

**8. Programa de Lealtad.** Cuatro (4) bombillas LED serán enviadas a la Dirección de Servicio después de que usted contrate con SFE y lo solicite. Para ser elegible, debe haber recibido servicio continuo e ininterrumpido de parte de SFE durante un mínimo de dos (2) meses a partir de la Fecha de Suministro y ser un cliente activo al momento de su

solicitud. Todas las bombillas LED ofrecidas bajo este Acuerdo estarán cubiertas por una garantía de por vida mientras usted permanezca inscrito en cualquiera de nuestros programas. Por favor, comuníquese con SFE para cualquier consulta relacionada con la garantía.

**9. Cargos No Recurrentes por el Servicio.** SFE podrá aplicar los siguientes cargos no recurrentes por los servicios asociados con su producto de electricidad minorista. Estos cargos se detallarán por separado en su factura cuando corresponda. Los Cargos No Recurrentes de Rutina (por Mudanza o Cambio de Proveedor) incluyen: cargo por lectura fuera del ciclo, cargo por mudanza y cargos por conexión, desconexión o reconexión del servicio, incluyendo cualquier cargo impuesto por la TDU que se trasladará directamente al cliente. Los Cargos No Recurrentes incluyen, entre otros:

- I. **Cargo por Pago Tardío:** Por pagos atrasados, SFE podrá cobrar un 5% sobre el monto vencido del servicio eléctrico correspondiente al mes anterior.
- II. **Cargo por Fondos Insuficientes:** SFE podrá cobrar \$25 por cada transacción de pago devuelta o no procesada, incluyendo cheques devueltos, transferencias electrónicas rechazadas y transacciones de tarjeta de crédito rechazadas. Este cargo aparecerá como "Cargo por Pago Devuelto", si corresponde.
- III. **Cargo por Aviso de Desconexión:** SFE podrá cobrar \$25 cada vez que se envíe un aviso de desconexión, incluyendo, entre otros, avisos entregados por correo o por vía electrónica, los cuales se facturarán como "Cargo por Correspondencia Impresa", si corresponde.
- IV. **Cargo por correspondencia impresa:** SFE podrá cobrar una tarifa de \$25 cuando se emita un aviso relacionado con su servicio según lo requerido por las regulaciones.
- V. **Cargo por Desconexión:** SFE podrá cobrar un cargo de \$25 por la emisión de una orden de desconexión a su TDU.
- VI. **Cargo por Reconexión:** SFE podrá cobrar un cargo de \$25 por la emisión de una orden de reconexión a su TDU.
- VII. **Solicitud de Resumen de Consumo y Pagos:** SFE podrá cobrar \$2.95 si usted solicita copias adicionales de la información de consumo y pagos.
- VIII. **Cargo por Transacción de Pago:** SFE podrá cobrar \$4.95 si usted realiza una transacción de pago con la asistencia de un representante del centro de atención al cliente o si envía un pago a su cuenta por cualquier método distinto a Pago Automático. Para evitar que se le cobre esta tarifa, deberá seleccionar el pago automático antes de la fecha de emisión de la factura ("Fecha de Factura").
- IX. **Cargo por Recuperación de Cobranza:** SFE

podrá cobrar \$24.95 si transferimos sus saldos vencidos a una agencia de cobranza.

Si aplican cargos adicionales, estos serán divulgados en la EFL. Cualquier cargo no recurrente adicional impuesto por la TDU o por una autoridad reguladora que no esté listado en este Acuerdo podrá ser transferido al cliente, con notificación incluida en su factura.

**10. Impuestos.** Usted será responsable y deberá indemnizar a SFE por todos y cada uno de los Impuestos. "Impuestos" se refiere a todos los impuestos federales, estatales y locales, tarifas, cargos gubernamentales y evaluaciones impuestas actualmente o en el futuro al cliente como comprador de electricidad, a SFE como vendedor de electricidad o a las transacciones de venta de electricidad, incluyendo impuestos sobre ingresos brutos, tarifas administrativas municipales, así como impuestos relacionados con generación, servicios públicos, la TDU, autoridades regulatorias o electricidad. Las exenciones de impuestos sobre las ventas se reconocerán únicamente tras la recepción oportuna de certificados de exención u otra evidencia satisfactoria de exención que SFE solicite razonablemente. SFE no podrá reconocer ninguna exención de impuestos sobre las ventas hasta que se proporcione la documentación adecuada. Cualquier exención legal de impuesto sobre las ventas solo se reconocerá de forma prospectiva a partir de la fecha en que SFE reciba la documentación correspondiente. En caso de que el cliente tenga derecho a un reembolso de impuestos debido a que SFE no reconoció oportunamente la documentación válida de exención que ya había sido presentada, usted acepta y autoriza que el impuesto pagado en exceso sea acreditado por SFE Energy a su(s) cuenta(s). El cliente es responsable de presentar directamente ante la autoridad fiscal correspondiente cualquier otra solicitud de reembolso de impuestos sobre las ventas.

**11. Depósito.** Este Acuerdo está condicionado a que el cliente demuestre y mantenga una solvencia crediticia y/o historial de pagos satisfactorio, y está sujeto a la revisión y aprobación continua de dicha solvencia durante la vigencia del Acuerdo.

Si el cliente no establece o no mantiene un crédito satisfactorio, SFE Energy podrá requerir un depósito inicial o un depósito adicional durante el Acuerdo. El cliente se considerará con crédito satisfactorio y tendrá derecho a un alivio del depósito si: 1) el cliente tiene 65 años o más y no está en mora con ningún servicio eléctrico; o 2) el cliente ha sido determinado como víctima de violencia familiar, conforme a lo definido en el Código de Familia de Texas §71.004

(<https://statutes.capitol.texas.gov/docs/fa/htm/fa.71.htm>) y lo ha demostrado mediante la entrega de una carta oficial de certificación.

Se requerirá un depósito inicial a un cliente existente si ha tenido pagos atrasados en más de una ocasión durante los últimos doce (12) meses o si se le ha suspendido o desconectado el servicio por falta de pago durante ese mismo período.

Se requerirá un depósito adicional de un cliente existente si: (a) el promedio de las facturas reales del cliente durante los últimos doce (12) meses es al menos el doble del promedio original estimado de facturación anual; y (b) se ha emitido un aviso de desconexión o se ha desconectado la cuenta en los últimos doce (12) meses.

El monto máximo del depósito no excederá el mayor de los siguientes: (1) la suma estimada de facturación de los siguientes dos meses, o (2) una quinta parte de la facturación anual estimada.

SFE podrá desconectar el servicio del cliente, o rechazar conectar el servicio, si aún no ha sido conectado, y terminar este Acuerdo si el cliente no paga el depósito solicitado.

Si el cliente mantiene crédito satisfactorio con SFE Energy realizando pagos puntuales durante doce (12) meses consecutivos, SFE Energy aplicará el monto del depósito más los intereses acumulados como crédito en la factura subsiguiente del cliente. Si SFE Energy deja de ser el proveedor del cliente, se emitirá un cheque por el saldo del crédito si el monto del depósito es mayor que el saldo pendiente o si no existe saldo pendiente.

Si el cliente no mantiene crédito satisfactorio durante el plazo del Acuerdo, el depósito más los intereses acumulados se aplicarán al saldo pendiente al momento de la factura final del cliente. Cualquier saldo restante será facturado y deberá pagarse al recibo. SFE Energy reembolsará cualquier saldo a favor directamente al cliente.

**11.1 Intereses sobre el Depósito.** SFE Energy pagará intereses sobre cualquier depósito retenido por más de treinta (30) días naturales a la tasa anual establecida por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Los intereses se acumularán a partir de la fecha en que se reciba el depósito y dejarán de acumularse en la fecha en que el depósito sea reembolsado. El cliente puede solicitar el reembolso de los intereses acumulados sobre el depósito una vez al año, comunicándose con SFE Energy.

**12. Autorización para Divulgación de Información.** Al inscribirse en este Acuerdo, el cliente autoriza a SFE a obtener información del TDU y/o ERCOT durante la vigencia del Acuerdo, incluyendo, entre otros, información de contacto, historial y consumo futuro de electricidad, clasificación tarifaria, lecturas del medidor, características del servicio eléctrico, así como información de facturación y pagos. El cliente también autoriza a SFE Energy a obtener un informe de crédito y a investigar su calificación crediticia,

historial de crédito y estado e historial de pagos de servicios públicos. Asimismo, el cliente autoriza a SFE Energy a realizar una verificación de identidad utilizando una forma de identificación aceptada por SFE Energy. SFE Energy no estará obligada a aceptar ni continuar prestando este Acuerdo si el cliente no cumple con nuestros requisitos de crédito, no completa o no aprueba satisfactoriamente la verificación de identidad, o no proporciona los depósitos requeridos. Usted autoriza además a SFE, a sus afiliadas y a sus proveedores de servicios externos a comunicarse con usted utilizando cualquier información de contacto que nos proporcione al momento de la inscripción o en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, incluyendo llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto, mensajes pregrabados o automatizados y correos electrónicos, para comunicaciones relacionadas con su cuenta y con el servicio. Al proporcionar un número de teléfono móvil, usted consiente recibir mensajes de texto no promocionales de SFE relacionados con su cuenta, facturación y servicio de electricidad. Pueden aplicarse tarifas por mensajes y datos. Usted puede retirar su consentimiento en cualquier momento respondiendo STOP, y puede responder HELP para obtener asistencia, o siguiendo las instrucciones para darse de baja descritas en nuestra Política de Mensajes de Texto.

**13. Facturación.** SFE emitirá una factura mensual que incluirá los cargos actuales y el monto adeudado, pagadero en o antes de la fecha de vencimiento, la cual no será anterior a dieciséis (16) días calendario a partir de la fecha de la factura. El cliente podrá recibir facturas con menor frecuencia si se retrasan las lecturas del medidor o la información de consumo por parte del TDU o ERCOT. SFE podrá emitir facturas electrónicas si así lo acuerda el cliente. En caso de requerirse acciones legales para recuperar saldos vencidos, SFE podrá cobrar tarifas de cobranza, incluidos honorarios legales y otros costos asociados. SFE podrá calcular la factura del cliente con base en estimaciones si no se dispone de lecturas reales del medidor por parte del TDU o ERCOT. Una vez recibidas las lecturas reales, SFE emitirá una factura de ajuste o aplicará un ajuste en una factura posterior. Si el cliente acepta adquirir otros productos o servicios ofrecidos por SFE o servicios de terceros ("Servicios de Terceros") promocionados por SFE, el cliente reconoce que la factura podrá incluir cargos por dichos productos o servicios. SFE aplicará todos los pagos que el cliente realice en la factura primero a los montos que el cliente le adeude por el servicio eléctrico.

#### **14. Opciones de Pago de Factura.**

**14.1 Arreglos de Pago.** Si no puede pagar su factura a tiempo, comuníquese con SFE Energy de inmediato. Usted puede ser elegible para un arreglo de pago que le permita pagar la factura pendiente después de su fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura.

**14.2 Plan de Facturación Promediada.** El Plan de Facturación Promediada le permite pagar una cantidad promedio cada mes. Para calificar, usted debe cumplir con los criterios de elegibilidad de SFE Energy, los cuales incluyen estar al día con los pagos de facturas al momento de realizar la solicitud. Bajo este plan, su factura mensual se basará en el promedio de sus facturas de los últimos doce (12) meses de servicio o, si no ha estado con SFE Energy durante un año, en el consumo histórico disponible para la dirección de servicio. SFE Energy podrá recalcular el consumo o la factura promedio y ajustar el pago mínimo requerido con la frecuencia de cada período de facturación. SFE Energy reconciliará cualquier pago en exceso o insuficiente al menos una vez cada doce (12) meses. Si usted termina su Acuerdo con SFE Energy o decide dejar de participar en el Plan de Facturación Promediada, SFE Energy le cobrará o acreditará el saldo acumulado de la cuenta en ese momento.

Si usted incurre en morosidad mientras participa en el Plan de Facturación Promediada, o si se aplican ciertas otras condiciones, se podrá aplicar un “switch-hold” a su cuenta hasta que el saldo diferido y el monto vencido sean pagados y procesados. Además, si usted incurre en morosidad durante el plan, podrá exigirse el pago de hasta el cincuenta por ciento (50%) del monto vencido, con el saldo restante a pagarse en al menos cinco (5) cuotas; o, a discreción de SFE Energy, el monto restante podrá incluirse en el cálculo del monto promedio de facturación.

**14.3 Plan de Facturación Nivelada.** El Plan de Facturación Nivelada le permite pagar aproximadamente la misma cantidad mensual por el servicio eléctrico, sujeto al menos a un ajuste anual basado en su consumo real. Este plan está disponible para los clientes que no se encuentren actualmente en mora o que cumplan con ciertos otros criterios de elegibilidad.

Bajo el Plan de Facturación Nivelada, SFE Energy revisará su historial de consumo de los últimos doce (12) meses o, si dicho historial no está disponible, utilizará el consumo previo disponible para la dirección de servicio y aplicará su precio actual para calcular el monto de facturación nivelada. SFE Energy reconciliará cualquier pago en exceso o insuficiente al menos una vez cada doce (12) meses. SFE Energy cobrará los saldos pendientes bajo el Plan de Facturación Nivelada durante un período no menor al período de conciliación o al momento de la terminación del servicio. SFE Energy acreditará o reembolsará cualquier saldo a favor o diferencia asociada con el Plan de Facturación Nivelada en cada conciliación y al momento de la terminación del servicio.

Si usted incurre en morosidad mientras participa en el Plan de Facturación Nivelada, o si se aplican ciertas otras condiciones, podrá aplicarse un “switch-hold” a su cuenta hasta que el saldo diferido y el monto vencido sean pagados y procesados. Además, si usted incurre en

morosidad mientras está en el plan, podrá exigirse el pago de hasta el cincuenta por ciento (50%) del monto vencido, con el saldo restante a pagarse en al menos cinco (5) cuotas; o, a discreción de SFE Energy, el monto restante podrá incluirse en el cálculo del monto de facturación nivelada.

**14.4 Plan de Pago Diferido.** Usted puede ser elegible para un Plan de Pago Diferido. Este plan permite el pago de un saldo pendiente en cuotas iguales, requiriéndose un porcentaje del monto adeudado por adelantado. El saldo restante deberá pagarse en un período no mayor a tres (3) ciclos de facturación. La duración del plan de pago se determinará con base en el historial de pagos de la cuenta, el monto del saldo pendiente y su capacidad para pagarlo. Si usted participa en un Plan de Pago Diferido, SFE Energy se reserva el derecho de aplicar un “switch-hold” a su cuenta. Un “switch-hold” significa que usted no podrá contratar el suministro eléctrico con otras compañías hasta que el saldo diferido total sea pagado y procesado. El “switch-hold” será eliminado una vez que el pago total haya sido recibido y procesado.

**14.5 Pago Automático.** Usted tiene la opción de participar en el programa de pago automático (AutoPay) de SFE Energy, mediante el cual se aplican cargos recurrentes a su tarjeta de débito o crédito cada mes por los montos adeudados. Si usted participa en AutoPay, SFE Energy cargará su cuenta tres (3) días antes de la fecha de vencimiento de la factura.

**14.6 Administración de Cuenta en Línea.** Usted puede consultar y administrar su cuenta electrónicamente a través de nuestro sistema de cuenta en línea.

**14.7 Centros de Pago de Facturas de Terceros.** Ciertos centros de pago autorizados permiten pagar su saldo de SFE Energy en persona con efectivo, tarjeta de crédito, cheque o giro postal. Los centros de pago pueden cobrar una tarifa por el procesamiento del pago.

**15. Desconexión del Servicio Eléctrico del Cliente.** **SFE PODRÁ SOLICITAR LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO DEL CLIENTE SI ESTE NO PAGA EL DEPÓSITO O EL MONTO VENCIDO DE SU FACTURA EN SU TOTALIDAD PARA LA FECHA DE VENCIMIENTO INDICADA EN LA NOTIFICACIÓN DE DESCONEXIÓN.** SFE proporcionará al cliente una notificación formal por escrito con al menos diez (10) días calendario de anticipación antes de proceder con la desconexión. SFE también podrá desconectar el servicio de manera inmediata y sin previo aviso en ciertas circunstancias, como la existencia de una condición peligrosa en la dirección del servicio, robo de servicio, uso no autorizado de electricidad, o manipulación del medidor o del equipo. Al firmar este Contrato, el cliente otorga su consentimiento para recibir cualquier aviso de desconexión por correo electrónico. Dicho aviso de desconexión se emitirá como un correo

electrónico independiente con el asunto “Aviso de Desconexión” y especificará la fecha programada de desconexión. Un aviso de desconexión podrá emitirse de manera concurrente con una solicitud de depósito.

**16. Derecho de Rescisión.** Los clientes residenciales que estén cambiando a SFE desde otro REP pueden rescindir el Acuerdo sin penalización ni cargo alguno si lo hacen antes de la medianoche del tercer día hábil federal posterior a la autorización de inscripción y la recepción de los documentos del Acuerdo. Este derecho de rescisión no aplica a los clientes que soliciten un servicio de mudanza (move-in). La solicitud de rescisión debe incluir: una declaración solicitando la cancelación del Acuerdo; el nombre del cliente, la dirección del servicio, el número de teléfono y el número de cuenta o número ESI ID del cliente. Para rescindir, comuníquese con SFE por:

**Teléfono: 1-888-351-2169**

**Correo electrónico: cs@sfeenergy.com**

**Fax : 1-877-685-6765**

**17. Terminación de su Contrato.** La duración del Contrato del cliente se establece en el EFL. Al finalizar el plazo del Contrato, el cliente podrá cambiarse a un nuevo proveedor sin penalización. Si el cliente termina el Contrato antes del final del plazo, acepta pagar una tarifa por terminación anticipada según se especifique en el EFL, si corresponde, y deberá seleccionar otro REP para continuar recibiendo servicio eléctrico. Comuníquese con SFE (consulte la Sección 2, Información de Contacto) para terminar el servicio.

Si el cliente se muda de su domicilio actual durante el plazo del Contrato y proporciona a SFE una dirección de reenvío, no será responsable de la tarifa de terminación anticipada indicada en el EFL. SFE también podrá solicitar que el cliente proporcione pruebas razonables de que ya no reside en el lugar cubierto por el Contrato. Para garantizar un procesamiento oportuno, el cliente debe notificar a SFE al menos tres (3) días hábiles antes de la fecha de terminación solicitada. Las obligaciones de SFE terminarán en la fecha de lectura del medidor cuando SFE ya no esté designado como el REP del cliente o cuando el servicio eléctrico del cliente sea desconectado por el TDU. Las obligaciones del cliente bajo el Contrato finalizarán cuando el saldo de la cuenta sea pagado en su totalidad.

SFE se reserva el derecho de terminar este Contrato por falta de pago, fraude o pagos insuficientes después de la fecha de vencimiento. Independientemente del método o motivo de terminación del Contrato, el cliente será responsable de todos los cargos pendientes hasta la fecha en que el TDU haga efectiva la terminación.

**18. Tarifas por Terminación Anticipada.** Si el cliente termina el servicio antes de que finalice el Contrato, se aplicará una tarifa por terminación anticipada como se establece en el EFL. Usted seguirá siendo responsable de

todos los demás montos adeudados, incluidos los cargos por desconexión y reconexión del servicio por parte del proveedor de servicios públicos. Si SFE termina el Contrato, salvo que sea por una causa fuera del control del cliente, se aplicarán las tarifas por terminación anticipada al resto del plazo del Contrato.

**19. Aviso de Vencimiento del Contrato.** Al final del plazo inicial del Contrato, si el cliente no selecciona otro REP, SFE renovará automáticamente el Contrato mediante un producto de renovación por defecto con tarifa mensual. El precio del producto de renovación por defecto puede variar cada mes a discreción exclusiva de SFE. El cliente puede cancelar este producto mensual en cualquier momento sin penalización. Los términos del producto de renovación por defecto, incluidos los detalles de precios, se proporcionarán en los avisos de vencimiento del contrato y estarán disponibles a solicitud. SFE enviará tres avisos separados de vencimiento del contrato, y el último será enviado al menos catorce (14) días antes de que termine el plazo inicial del contrato. Estos avisos informarán al cliente sobre las opciones de renovación y cualquier acción necesaria para evitar la inscripción automática en el producto de renovación por defecto. Si el cliente notifica que no desea renovar antes del vencimiento del Contrato, SFE dejará de ser su REP, y el cliente deberá seleccionar un nuevo proveedor para asegurar un servicio eléctrico continuo. Si el cliente no elige un nuevo proveedor después de recibir todos los avisos requeridos, continuará recibiendo el servicio automáticamente bajo el producto de renovación mensual por defecto, sujeto a los precios vigentes de SFE.

**20. Cambios en el Contrato.** SFE no puede cambiar el precio o la fórmula de precios del cliente, salvo en lo especificado en la descripción del producto en el EFL y/o la sección de Precios de los Términos del Servicio, ni puede cambiar la duración del Contrato. Si SFE realiza un cambio significativo en este Contrato, el cliente recibirá una notificación por escrito al menos catorce (14) días antes de la fecha en que el cambio se aplicará a la factura del cliente o entre en vigencia. Si el cliente no acepta el cambio, tiene derecho a cancelar el Contrato sin penalización antes de la fecha efectiva del cambio. Si el cliente no cancela, el cambio se aplicará según lo indicado en la notificación. No se requiere notificación previa para los cambios que sean exclusivamente beneficiosos para el cliente.

**21. Cesión.** El cliente no podrá ceder el Contrato, total o parcialmente, ni ninguno de sus derechos u obligaciones bajo el mismo sin el consentimiento previo por escrito de SFE. SFE podrá, sin el consentimiento del cliente, (i) como parte de cualquier financiamiento u otro acuerdo financiero, ceder, vender o pignorar este contrato o sus cuentas, ingresos o productos, o (ii) ceder este Contrato a una afiliada de SFE o a cualquier otra persona o entidad que suceda a todos o una parte sustancial de los activos de SFE. Si este Contrato es cedido a un nuevo REP, SFE notificará por escrito al cliente sobre la transferencia al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva



del traspaso.

**22. Disputas o Quejas.** Si el cliente tiene alguna pregunta, inquietud o queja, comuníquese con SFE. En el poco probable caso de que SFE no pueda responder de inmediato a la pregunta o queja del cliente, SFE investigará el asunto de forma rápida e informará los resultados al cliente. El Cliente deberá pagar todos los montos no disputados mientras se resuelve la disputa. Si, por cualquier motivo, el cliente no queda satisfecho con la respuesta de SFE, podrá comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos (PUC). Puede encontrar más información sobre las políticas de resolución de disputas en el documento *Sus Derechos como Cliente*.

**23. ACUERDO DE ARBITRAJE. EN EL POCO PROBABLE CASO DE QUE SFE Y EL CLIENTE NO PUEDAN RESOLVER UNA DISPUTA O RECLAMACIÓN DE MANERA SATISFACTORIA PARA EL CLIENTE, AMBAS PARTES ACEPTAN RESOLVER TODAS LAS DISPUTAS Y RECLAMACIONES ENTRE ELLAS EXCLUSIVAMENTE A TRAVÉS DE ARBITRAJE VINCULANTE O EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS MENORES. EL CLIENTE ACEPTA QUE, AL INGRESAR EN ESTE CONTRATO, TANTO EL CLIENTE COMO SFE RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO CON JURADO O A PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA. SI EL CLIENTE ELIGE EL ARBITRAJE, LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE (FEDERAL ARBITRATION ACT) REGIRÁ LA INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE ESTE ACUERDO. CUALQUIER ARBITRAJE SERÁ ADMINISTRADO POR LA AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION (AAA) Y SE LLEVARÁ A CABO ANTE UN ÚNICO ÁRBITRO DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE LA AAA. LAS REGLAS DE LA AAA ESTÁN DISPONIBLES EN LÍNEA EN: [WWW.ADR.ORG](http://WWW.ADR.ORG). EL ÁRBITRO DEBERÁ APLICAR Y RESPETAR ESTE CONTRATO, APLICAR LA LEY Y LOS HECHOS CORRESPONDIENTES, Y EMITIR UNA DECISIÓN FUNDAMENTADA. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE CONTINUARÁ EN VIGOR INCLUSO DESPUÉS DE LA TERMINACIÓN DE SU CONTRATO.**

**24. Antidiscriminación.** SFE no puede negar el servicio ni requerir un pago anticipado o depósito basado en la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, situación familiar, ubicación en una zona geográfica económicamente desfavorecida, o por calificar para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética del cliente. Para clientes residenciales, SFE no puede utilizar un puntaje de crédito, historial crediticio o datos de pagos de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico para un producto con un contrato de 12 meses o menos. SFE se reserva el derecho de rechazar la prestación del servicio por cualquier motivo especificado en la sección 25.477 de las normas de la PUC (<https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/ele>

[ctric/25.477/25.477.pdf](http://ctric/25.477/25.477.pdf))

**25. Declaraciones y Garantías.** SFE NO REALIZA DECLARACIONES NI OTORGA GARANTÍAS MÁS ALLÁ DE LAS EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO, Y SFE RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, ESCRITAS U ORALES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, CONFORMIDAD CON MODELOS O MUESTRAS, Y ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

**26. Indemnización.** SFE no transmite ni distribuye energía, ni genera la energía que el cliente utiliza o consume. Por lo tanto, SFE no garantiza un suministro constante o ininterrumpido. Existen eventos fuera del control razonable de SFE que pueden resultar en fluctuaciones, interrupciones o irregularidades en el servicio de energía. SFE NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGUNA FLUCTUACIÓN, INTERRUPCIÓN O IRREGULARIDAD EN EL SERVICIO DE ENERGÍA, NI POR NINGÚN DAÑO O CONSECUENCIA RESULTANTE DE LAS MISMAS. SFE SE ENCARGARÁ DE COORDINAR CON LA COMPAÑÍA DE SERVICIO PÚBLICO LA ENTREGA DE ENERGÍA AL ESTABLECIMIENTO/MEDIDOR(ES) ASOCIADOS CON LA UBICACIÓN (EL "PUNTO DE ENTREGA"). A PARTIR DEL PUNTO DE ENTREGA, EL CLIENTE DEFENDERÁ, INDEMNIZARÁ Y EXIMIRÁ DE RESPONSABILIDAD A SFE, SU EMPRESA MATRIZ, SUS SUBSIDIARIAS, AFILIADAS, PROPIETARIOS, ACCIONISTAS, DIRECTORES, ADMINISTRADORES, EMPLEADOS, AGENTES, SUCESORES Y CESIONARIOS DE TODAS Y CADA UNA DE LAS RECLAMACIONES, PÉRDIDAS, GASTOS, DAÑOS, CAUSAS DE ACCIÓN Y SENTENCIAS DE CUALQUIER NATURALEZA RELACIONADAS CON LOS DEBERES Y OBLIGACIONES DE SFE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO. SFE NO SERÁ RESPONSABLE POR ASUNTOS BAJO EL CONTROL DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO PÚBLICO (INCLUYENDO, SOLO A MODO DE EJEMPLO, EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN, INTERRUPCIONES DE SERVICIO, PÉRDIDAS, DETERIORO O TERMINACIÓN DEL SERVICIO, O LECTURAS DE MEDIDOR), NI POR NINGÚN DAÑO ALEGADO DERIVADO DE CUALQUIER ACTO U OMISIÓN DE SFE CUANDO DICHO ACTO U OMISIÓN SE DEBA, EN TODO O EN PARTE, A UN EVENTO O CIRCUNSTANCIA QUE ESTÉ MÁS ALLÁ DE SU CONTROL RAZONABLE O DE SU CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO. CADA PARTE UTILIZARÁ ESFUERZOS COMERCIALMENTE RAZONABLES PARA MITIGAR LOS DAÑOS.

**27. Limitación de Responsabilidad.** NO OBSTANTE, CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO, EN NINGÚN CASO SFE NI NINGUNA DE SUS EMPRESAS AFILIADAS SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS CONSECUENTES, EJEMPLARES, ESPECIALES, INCIDENTALES O PUNITIVOS, INCLUYENDO, SIN

LIMITACIÓN, OPORTUNIDADES PERDIDAS O GANANCIAS PERDIDAS, AUN CUANDO SFE HAYA SIDO INFORMADA DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. LA RESPONSABILIDAD DE SFE EN RELACIÓN CON ESTE CONTRATO, YA SEA DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO, AGRAVIO, RESPONSABILIDAD ESTRICTA U OTRA CAUSA, SE LIMITA ÚNICAMENTE A LOS DAÑOS DIRECTOS Y REALES COMO ÚNICO RECURSO, Y TODAS LAS DEMÁS FORMAS DE COMPENSACIÓN O DAÑOS QUEDAN EXPRESAMENTE RENUNCIADAS.

**28. Disposiciones que Sobreviven.** Las obligaciones relacionadas con indemnización, pago de impuestos, limitaciones de responsabilidad, renunciaciones y arbitraje sobrevivirán a la terminación del Contrato de manera indefinida.

**29. Inaplicabilidad.** Si cualquiera de las partes o sus actividades bajo este Contrato quedan sujetas a una Ley promulgada durante el plazo del Contrato que haga que este sea inaplicable o ilegal, entonces tanto el cliente como SFE podrán terminar el Contrato sin el consentimiento de la otra parte, mediante un aviso con treinta (30) días de antelación y sin ninguna obligación, pago u otra responsabilidad (excepto por las obligaciones de pago por la electricidad previamente suministrada al cliente).

**30. Fuerza Mayor.** SFE hará esfuerzos comercialmente razonables para proveer el servicio estipulado, pero no garantiza un suministro continuo de electricidad al cliente. Ciertas causas y eventos fuera del control de SFE ("Eventos de Fuerza Mayor") pueden ocasionar interrupciones en el servicio. SFE no será responsable por tales interrupciones causadas por Eventos de Fuerza Mayor, ni será responsable por daños causados por los mismos. Los Eventos de Fuerza Mayor incluyen, entre otros: actos de Dios, incendios, inundaciones, tormentas, terrorismo, guerra, disturbios civiles, actos de autoridades gubernamentales, accidentes, huelgas, disputas o problemas laborales, trabajos de mantenimiento requeridos, imposibilidad de acceder a los sistemas de distribución o transmisión necesarios, incumplimientos por parte de la TDU (incluyendo, entre otros, fallas en las líneas de distribución de electricidad), cambios en leyes, normas o regulaciones de cualquier autoridad gubernamental, u otras causas fuera del control de SFE.

**31. Ley Aplicable.** EL CONTRATO DEL CLIENTE CON SFE SE RIGE, INTERPRETA, EJECUTA Y CUMPLE DE ACUERDO CON LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS (SIN APLICAR LOS PRINCIPIOS DE CONFLICTO DE LEYES). EL CÓDIGO COMERCIAL UNIFORME DE TEXAS APLICA AL CONTRATO Y LA ELECTRICIDAD SE CONSIDERA UN "BIEN". El Código Comercial Uniforme puede consultarse en el siguiente sitio web: <http://www.statutes.legis.state.tx.us/?link=BC>.

**32. Renuncia.** Ninguna ejecución parcial, retraso o

incumplimiento por parte de SFE al ejercer cualquier derecho bajo el (los) Contrato (s), ni ningún ejercicio parcial o individual de dichos derechos, constituirá una renuncia a dichos derechos o a cualquier otro derecho en virtud de este. Si SFE o el cliente renuncian a uno o más incumplimientos por parte del otro en el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del Contrato, dicha renuncia no se interpretará como una renuncia a cualquier otro incumplimiento, ya sea similar o de otra naturaleza.

**33. Retraso o Incumplimiento en el Ejercicio de Derechos.** Ningún desempeño parcial, retraso o incumplimiento por parte de SFE al ejercer cualquier derecho bajo el Contrato, ni su ejercicio parcial o único, constituirá una renuncia a dichos derechos ni a ningún otro derecho contenido en el presente.

**34. Partes Vinculadas.** El Contrato es vinculante para las partes aquí firmantes y sus respectivos sucesores y cesionarios legales.