



LEA: ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE ACERCA DE Sus derechos como cliente

BKV – BPP Retail LLC, razón social BKV Energy, certificado de la PUCT N.º 10323

INFORME DE INTERRUPCIONES DE SERVICIO LAS 24 HORAS Y DESCONEXIÓN DE CARGA

Use estos números para informar sobre los cortes de energía u otras emergencias.

TXU/ONCOR ENERGY:	888-313-4747
CENTERPOINT ENERGY:	800-332-7143
Within Houston:	713-207-2222
AEP (WTU AND CP&L):	866-223-8508
TEXAS NEW MEXICO POWER:	888-866-7456

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE BKV Energy ("Su REP" o "Nosotros")

SITIO WEB:	www.bkvenergy.com
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	support@bkvenergy.com
DIRECCIÓN POSTAL:	1200 17th Street, Suite 2100 Denver, CO, 80202
NÚMERO DE TELÉFONO:	1-855-BKV-4-PWR
NÚMERO DE FAX:	713-893-6012
HORARIO DE ATENCIÓN:	8AM-9PM, L-V, CST 8AM-5PM, S, CST

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en la normativa de protección al cliente adoptada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, PUCT). Puede ver el conjunto completo de normas eléctricas de la PUCT en <https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/electric.aspx>.

1. Cancelación del servicio

Cambio no autorizado de proveedor de servicios o "Slamming": Un REP debe obtener su autorización verificable antes de cambiar su servicio eléctrico. Si cree que su servicio eléctrico se ha cambiado sin su autorización, debe solicitar al REP que le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviárselo en un plazo de 5 días hábiles a partir de su solicitud. También puede presentar un reclamo ante la PUCT. Tras la recepción de un reclamo presentado ante la PUCT, el REP debe tomar todas las medidas que se encuentren dentro de su control para facilitar su pronto retorno a su REP original y cesar cualquier actividad de cobro relacionada con el cambio hasta que el reclamo haya sido resuelto por la PUCT. Si la PUCT determina que su servicio eléctrico se cambió sin autorización, el REP debe cancelar todos los cargos impagos. El REP debe pagar todos los cargos asociados con su regreso a su REP original dentro de los 5 días hábiles posteriores a su solicitud, y reembolsarle cualquier monto pagado en exceso de los cargos que le habría impuesto su REP original dentro de los 30 días posteriores a su solicitud.

Cancelación del servicio: Puede cancelar su acuerdo con el REP elegido sin multa ni cargo si:

- Solicita la cancelación dentro de los 3 días hábiles federales siguientes a haber firmado la Solicitud de servicio y recibido sus Términos de servicio;
- Se muda a otra vivienda y ya no tiene la responsabilidad del servicio eléctrico en la vivienda donde se prestaba el servicio;
- Las condiciones del mercado cambian y el acuerdo permite que su REP rescinda el acuerdo sin multa en respuesta a dichos cambios; o



- Recibe un aviso de su REP de un cambio sustancial en el contexto de este Acuerdo y notifica a su REP de su solicitud de cancelación dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que se le envió el aviso. No se emitirá un aviso para cambios sustanciales que lo beneficien o cambios que exija una agencia reguladora.

Si solicita la cancelación por un motivo distinto de los enumerados anteriormente, se aplicarán tarifas de salida. Para cancelar su servicio durante el período de cancelación, utilice el formulario de notificación de cancelación o llame al número de teléfono de su REP elegido anteriormente indicado. Para obtener detalles sobre la cancelación después de que haya finalizado el período de cancelación y sobre las tarifas de salida, llame al número de teléfono de su REP indicado arriba.

2. Facturación

Cargos no autorizados o “Cramming”: Antes de que aparezcan nuevos cargos en su factura, su REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados y cómo se facturarán estos cargos y obtener su consentimiento para comprar el producto o servicio. Si cree que su factura incluye cargos no autorizados, puede ponerse en contacto con su REP para disputar dichos cargos y presentar un reclamo ante la PUCT. Su REP no cancelará su servicio ni presentará un informe de crédito desfavorable en su contra por incumplimiento en el pago de los cargos en disputa, a menos que la disputa se resuelva en su contra. Si los cargos no son autorizados, su REP dejará de cobrarle por el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le devolverá o acreditará todo el dinero que haya pagado por cualquier cargo no autorizado en un plazo de 45 días hábiles. Si los cargos no son reembolsados o acreditados dentro de tres ciclos de facturación, se le pagarán intereses sobre el monto de cualquier cargo no autorizado hasta que sea reembolsado o abonado, que se calcularán a una tasa anual establecida por la PUCT. Usted puede solicitar todos los registros de facturación bajo el control de su REP relacionados con cualquier cargo no autorizado dentro de los 15 días después de la fecha en que el cargo no autorizado se elimine de su factura. Su REP no le facturará de nuevo los cargos que se determinen como no autorizados.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago: Si no puede pagar su factura, llame inmediatamente a su REP. Su REP puede ofrecerle un acuerdo de pago a corto plazo que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento, pero antes de que se venza la siguiente. Además, puede reunir los requisitos para un “plan de pago diferido”. Para el servicio eléctrico pospago, un plan de pago diferido permite al cliente pagar una factura pendiente en cuotas que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Para el servicio eléctrico pospago, un plan de pago diferido permite al cliente pagar un saldo actual negativo con el tiempo. Tanto para los clientes de servicio eléctrico pospago como prepago, el REP puede exigir un pago inicial para iniciar un plan de pago diferido y puede incluir una multa del cinco por ciento por pago atrasado. Mientras esté en un plan de pago diferido, es posible que se aplique un bloqueo de cambio a su cuenta, lo que significa que no podrá comprar electricidad de otros REP hasta que pague la totalidad del saldo diferido. Si no cumple con los términos del plan de pago diferido, un REP puede cancelar o desconectar su servicio. Para obtener más detalles sobre estos programas, consulte sus Términos de servicio o póngase en contacto con su REP para obtener más información.

Un REP debe ofrecer un plan de pago diferido a los clientes del servicio eléctrico pospago que hayan recibido una factura inferior a \$50 o más por razones distintas al robo del servicio, según lo indique la PUCT durante un estado de desastre declarado por el gobernador en las áreas cubiertas por el desastre, o al solicitar facturas que vencen durante una emergencia climática extrema. Además, para una factura que vence en enero o febrero (si en el mes anterior una TDU notificó a la PUCT sobre una emergencia climática extrema para el condado del cliente residencial durante al menos 5 días consecutivos durante el mes) o julio, agosto o septiembre, el REP debe ofrecer a los clientes residenciales de servicio eléctrico pospago, previa solicitud, un plan de pago diferido o un plan de pago nivelado o promedio si el cliente: • No está en un plan de pago diferido, nivelado o promedio actual; y • Está designado como un Cliente residencial de atención crítica o con afecciones crónicas; o • Ha expresado una incapacidad para pagar, a menos que se haya desconectado el servicio del cliente durante los 12 meses anteriores; o el cliente ha realizado más de 2 pagos

durante los 12 meses anteriores en los que se ha comprobado que no tenía fondos suficientes disponibles; o ha sido cliente del REP por menos de 3 meses, y no tiene crédito suficiente o un historial de pago satisfactorio con un REP o servicio público anterior. Un REP debe ofrecer un plan de pago diferido a los clientes residenciales del servicio eléctrico prepago que hayan recibido una factura inferior a \$50 o más por razones distintas al robo del servicio, a solicitud, cuando el saldo actual del cliente sea \$50 o más durante una emergencia climática extrema; o durante un estado de desastre declarado por el gobernador en las áreas cubiertas por la declaración y la PUCT instruye que se ofrezcan planes de pago diferido. Los clientes del servicio eléctrico pospago que no estén atrasados en el pago también pueden ser elegibles para un plan de pago nivelado o promedio. Si está atrasado en el pago, su REP puede ofrecerle un plan de pago nivelado o promedio, pero se puede aplicar un bloqueo de cambio a su cuenta. Para obtener más detalles sobre estos programas, consulte sus Términos de servicio o póngase en contacto con su REP para obtener más información.

Cliente residencial de atención crítica o cliente residencial con afecciones crónicas: Tiene derecho a solicitar la designación como Cliente residencial de atención crítica o Cliente residencial con afecciones crónicas. Si lo solicita, su REP le proporcionará un formulario de Solicitud de estado de cliente residencial de atención crítica o con afecciones crónicas. Su TDU local revisará su solicitud y determinará su elegibilidad. Su TDU local enviará por correo un aviso de renovación antes del vencimiento de su designación. La designación como cliente residencial de atención crítica o cliente residencial con afecciones crónicas en virtud de esta sección no exime al cliente de la obligación de pagar al REP por los servicios prestados.

Un cliente residencial de atención crítica es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su vivienda y que un médico haya diagnosticado como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para mantener su vida. Un cliente residencial con afecciones crónicas es un cliente residencial que tiene una persona que reside permanentemente en su vivienda y que un médico haya diagnosticado con una afección médica grave que requiera un dispositivo, calefacción o refrigeración eléctricos para evitar el deterioro de una función vital importante debido al deterioro significativo o agravamiento de su afección médica.

Ayuda económica y energética, y descuentos: Si un cliente residencial se comunica con su REP e indica que no puede pagar, el REP debe informar al cliente sobre todas las opciones de pago aplicables y los programas de asistencia de pago que ofrece o están disponibles en el REP. El cliente puede comunicarse con su REP para obtener información adicional. Un cliente del servicio eléctrico que recibe cupones de alimentos, Medicaid, el programa de Asistencia Temporal Para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families, TANF) o el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Commission, THHSC) o cuyo ingreso familiar no supera el 150% de las pautas federales de pobreza puede tener derecho a recibir asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (Texas Department of Housing and Community Affairs, TDHCA).

Pruebas de los medidores: Usted tiene derecho a solicitar una prueba de su medidor una vez cada cuatro años sin costo alguno. Su REP puede enviar de forma electrónica su solicitud a su empresa de servicios públicos. Si solicita una prueba de su medidor más de una vez cada cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, se le puede cobrar una tarifa por las pruebas adicionales según la tarifa aprobada para su empresa de servicios públicos. Esta empresa le comunicará el resultado de la prueba, incluyendo la fecha de la prueba, la persona que la realiza y, si aplica, la fecha en que se retiró el medidor. Tiene derecho a recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor.

3. Servicio, desconexión y restablecimiento

Desconexión del servicio: Si su pago por el servicio eléctrico no se recibe antes de la fecha de vencimiento que figura en su factura, su REP le enviará por correo un aviso de desconexión por separado. El aviso de desconexión explicará que su servicio puede ser

desconectado. La fecha de desconexión no será inferior a 10 (21 días para atención crítica y afecciones crónicas) a partir de la fecha de emisión del aviso y no podrá ser un día feriado ni un fin de semana. Si, antes de la fecha de desconexión, se recibe el pago o se hacen acuerdos de pago satisfactorios, su REP continuará prestándole servicio conforme a los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Su REP no puede desconectar su servicio por ninguna de las siguientes razones:

- Incumplimiento en el pago del servicio eléctrico por parte de un ocupante anterior del inmueble si dicho ocupante no es del mismo hogar;
- Incumplimiento en el pago de cualquier cargo no relacionado con el servicio eléctrico;
- Incumplimiento en el pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta cuando se inició el servicio;
- Incumplimiento en el pago de los cargos subfacturados que se hayan producido hace más de seis meses (excepto en el caso de robo del servicio);
- Incumplimiento en el pago de cualquier cargo en disputa hasta que su REP o la PUCT determinen la exactitud de los cargos y usted haya sido notificado de esta determinación;
- Incumplimiento en el pago de una factura estimada a menos que dicha factura sea parte de un programa de lectura de medidor previamente aprobado o en el caso de que su empresa de servicios públicos no pueda leer el medidor debido a circunstancias fuera de su control; o
- Incumplimiento en el pago durante una emergencia climática extrema, durante la cual se pondrán a disposición planes de pago diferido.

Su REP no podrá desconectar su servicio si recibe una notificación antes de la fecha de desconexión de que un proveedor de asistencia energética realizará un pago suficiente en su cuenta.

Disponibilidad del proveedor de última instancia: Si se cancela su servicio eléctrico, puede obtener servicios de otro REP o del proveedor de última instancia (Provider of Last Resort, POLR). El POLR ofrece un paquete de servicios estándar al por menor. Puede obtener información sobre el POLR y otros REP llamando al 1.866.PWR.4.TEX o en el sitio web www.powertochoose.com.

Desconexión del servicio: La PUCT ha dispuesto que bajo ciertas circunstancias peligrosas (como situaciones de líneas eléctricas inseguras) cualquier REP, incluyendo el POLR, puede autorizar a su empresa de servicios públicos a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso. Además, su REP puede solicitar la desconexión de su servicio eléctrico por cualquiera de los motivos que se indican a continuación:

- Incumplimiento en el pago de una factura de servicio eléctrico pendiente con su REP o no llegar a un acuerdo de pago diferido antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión;
- Incumplimiento de las condiciones de un acuerdo de pago diferido o de otro acuerdo de pago suscrito con su REP o el POLR;
- El uso del servicio de manera que interfiera con el servicio de otros o el funcionamiento de equipos que no son estándar;
- Incumplimiento en el pago de un depósito exigido por su REP o el POLR; o
- Incumplimiento de un garante del monto garantizado cuando el REP o el POLR tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante.

Antes de desconectar su servicio, su REP o el POLR debe proporcionarle un aviso de desconexión. Este aviso debe enviarse por correo por separado no antes del primer día después de la fecha de vencimiento de su factura. La fecha de desconexión no debe ser anterior a 10 días a partir de la fecha de emisión del aviso y no puede ser un feriado o fin de semana o el día anterior, a menos que haya personal disponible para recibir pagos y el servicio pueda reconectarse. Su REP o el POLR no puede solicitar que su empresa de servicios públicos desconecte su servicio eléctrico por ninguna de las razones enumeradas en la sección de Desconexión del servicio de este documento. Además, su REP o el POLR no puede desconectar su servicio eléctrico:

- Por falta de pago durante una emergencia climática extrema y debe ofrecerle un plan de pago diferido para las facturas adeudadas durante la emergencia; o
- Por falta de pago si informa a su REP o al POLR, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que un residente permanente en la vivienda tiene una necesidad crítica o crónica de servicio eléctrico. Sin embargo, para obtener esta exención, debe suscribir un plan de pago diferido con su REP o con el POLR y hacer que el médico tratante de la persona enferma se ponga en contacto con su REP o con el POLR y presente una declaración escrita en la que se certifique la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida o evitar un deterioro significativo de su estado. Esta exención de desconexión por atención crítica tendrá una vigencia de 63 días y podrá solicitarse nuevamente una vez transcurridos los 63 días y cumplido el plan de pago diferido.

Restablecimiento del servicio: Si su servicio se ha desconectado por falta de pago, su REP, luego de corregir satisfactoriamente los motivos de la desconexión, notificará a su empresa de servicios públicos para que vuelva a conectar su servicio. Su REP seguirá prestando el servicio de acuerdo con los términos y condiciones de servicio vigentes antes de la emisión del aviso de desconexión. Si su servicio se desconectó debido a una situación de peligro, su servicio se reconectará una vez que notifique a su REP o al POLR que lo desconectó que ha corregido y resuelto de forma satisfactoria la situación de peligro.

4. Disputas

Resolución de reclamos: Póngase en contacto con su REP si tiene comentarios, preguntas o reclamos específicos. Puede presentar un reclamo a su REP de forma presencial, por correo postal, por fax, por correo electrónico o por teléfono. Al recibir un reclamo, su REP debe investigar y notificarle los resultados en un plazo de 21 días. Si no está satisfecho con los resultados de nuestra investigación, puede solicitar una revisión de supervisión. Su REP debe informarle de los resultados de la revisión de supervisión en un plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud. Si no está satisfecho con los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, puede presentar un reclamo ante la PUCT a: P.O. Box 13326, Austin, Texas, 78711-3326; teléfono 512.936.7120 o en Texas (línea gratuita) 888.782.8477; fax 512.936.7003; correo electrónico customer@puc.state.tx.us; dirección del sitio web www.puc.state.tx.us; TTY 512.936.7136; Relay Texas (línea gratuita) 800.735.2989 o ante la Oficina del Fiscal General, División de Protección al Cliente. En el caso de un reclamo que involucre una factura en disputa, su REP no podrá iniciar actividades de cobranza o de terminación o desconexión o reportar los atrasos a una agencia de información crediticia con respecto a la parte de la factura en disputa. Sin embargo, después de un aviso apropiado, su REP puede desconectar su servicio por falta de pago de cualquier parte de la factura que no se haya objetado.

5. Otras protecciones

Lista de no llamar: La PUCT mantendrá una “lista de no llamar” de clientes que no quieren recibir llamadas de telemarketing para el servicio eléctrico. Comuníquese con la PUCT para que lo incluyan en la “lista de no llamar”. Llame a la línea gratuita 1-888-309-0600, visite www.texasnocall.com, o envíe su solicitud por correo postal a Texas No Call, 100 Summer Street Suite 800, Boston, MA 02110. Puede comunicarse con su REP para obtener más información. La inclusión en la “lista de no llamar” del estado es gratuita y su nombre/número permanecerá en la lista durante 3 años.

Disponibilidad de idiomas: Puede solicitar recibir la información de su REP en español o inglés. Su REP no comercializa en ningún otro idioma. Esto incluye la Solicitud de servicio y los Términos de servicio, Sus derechos como cliente, la Etiqueta de información sobre la electricidad, facturas y avisos de facturas, avisos de rescisión y desconexión, información sobre nuevos servicios eléctricos, programas de descuento, promociones y acceso a asistencia al cliente.

Derechos de privacidad: Los REP tienen prohibido divulgar o vender información confidencial del cliente, incluido su: nombre; dirección; número de cuenta y ESID; tipo o clasificación del servicio; uso histórico de los servicios de electricidad; patrones esperados de uso; registros actuales de cargos o de facturación; y los tipos de instalaciones utilizadas en la prestación de su servicio; y los términos, condiciones y precio individuales de su acuerdo. Esta prohibición no se aplica a la divulgación de su información bajo ciertas circunstancias según lo requerido por la ley, incluida la divulgación de su información a la PUCT, a un agente de su REP, a las agencias de información crediticia, a las agencias de aplicación de la ley o a su empresa de servicios públicos. Su información se compartirá con otros REP o intermediarios solo con su consentimiento.

Procedimientos de la TDU para implementar la desconexión de carga involuntaria; desconexión de carga iniciada por ERCOT: El Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (Electric Reliability Council of Texas, ERCOT) administra el flujo de energía eléctrica a más de 26 millones de clientes de Texas y debe garantizar que el suministro de electricidad sea suficiente para satisfacer la demanda de los clientes (también llamada carga) en todo momento. Cuando no hay suficiente electricidad disponible para satisfacer la demanda y ERCOT ha agotado todas las demás soluciones disponibles, ERCOT indicará a las TDU que reduzcan la energía en el sistema para evitar apagones descontrolados. Esta reducción sistemática de potencia se conoce como un evento de “desconexión de carga involuntaria”. Durante estos eventos, los clientes pueden quedarse sin electricidad durante períodos variables de tiempo hasta que ERCOT pueda restablecer el equilibrio del sistema eléctrico. Para obtener más información, visite el sitio web de su TDU:

www.centerpointenergy.com/en-us/Documents/CEHE-Load-Shed-Document.pdf

<https://www.oncor.com/content/dam/oncorwww/documents/partners/rep/Load%20Shed%20Information.pdf>

<https://www.aeptexas.com/outages/load-shed-information>

<https://www.tnmp.com/sites/default/files/2021-12/tnmp-rep-load-shedding.pdf>