

## Términos de servicio

Los siguientes Términos de servicio (Terms of Service, TOS) se aplicarán a los clientes residenciales y comerciales pequeños que seleccionen BKV-BPP Retail LLC (con la razón social BKV Energy o BKV Retail Power) como su Proveedor minorista de electricidad (Retail Electric Provider, REP). Estos TOS, junto con Sus derechos como cliente (Your Rights as a Customer, YRAC), la Etiqueta de información sobre la electricidad (Electricity Facts Label, EFL) y la carta de bienvenida o el correo electrónico que confirman su inscripción, constituyen en conjunto su contrato de servicio (Contrato). Como su REP, BKV-BPP Retail LLC se encargará del suministro de electricidad desde su Compañía de transmisión y distribución de electricidad (Transmission Distribution Utility, TDU) a su ubicación de servicio de conformidad con este Contrato. En este Contrato, se puede hacer referencia a BKV BPP Retail LLC con las palabras "BKV Energy", "nosotros", "nos" y "nuestro" y se puede hacer referencia al Cliente con las palabras "usted" y "su".

### 1. INFORMACIÓN DE CONTACTO

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

Domicilio social:

4800 Blue Mound Road  
Fort Worth, TX 76106

Sitio web: [www.bkvenergy.com](http://www.bkvenergy.com)

Correo electrónico: [support@bkvenergy.com](mailto:support@bkvenergy.com)

Dirección para envío de pagos:

BKV Energy  
PO BOX 660842  
Dallas, TX, 75266-0842

Línea gratuita de atención al cliente: 1-855-BKV-4-PWR (1-855-258-4797)

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8am a 9pm, CST

Sábados, de 8am a 5pm, CST

### 2. DERECHO DE RESCISIÓN

Si va a cambiar su servicio eléctrico a BKV Energy, en lugar de iniciar el servicio en una nueva ubicación, tiene derecho a rescindir su aceptación de estos Términos de servicio sin cargos ni multas de ningún tipo, en un plazo de tres (3) días hábiles federales después de recibir estos Términos de servicio. Puede ejercer este derecho por teléfono al 1-855-258-4797 (gratis), por fax al 713-893-6012 o por correo electrónico a [support@bkvenergy.com](mailto:support@bkvenergy.com). Indique su nombre, dirección, número de teléfono, número de identificación de servicio eléctrico (ESI-ID) y una declaración en la que se indique que rescinde el Contrato en virtud del Derecho de rescisión de tres días. Si su rescisión requiere una lectura anticipada del medidor por parte de su TDU, se le cobrará una tarifa establecida por la TDU. Usted será responsable de los gastos que se produzcan hasta la fecha en que la TDU efectúe la rescisión.

**Para reportar un corte de energía, seleccione la línea de servicio disponible las 24 horas de su TDU en la siguiente lista:**

CenterPoint (Houston y alrededores):.....	1.800.332.7143
Oncor Electric Delivery (DFW y West Texas):.....	1.888.313.4747
AEP Central (Área de CP&L):.....	1.866.223.8508
AEP North (Área de WTU):.....	1.866.223.8508
Texas-New Mexico Power Company (First Choice):.....	1.888.866.7456

### 3. ELEGIBILIDAD

Este Contrato se aplica únicamente a clientes residenciales y comerciales pequeños. Los clientes residenciales son aquellos clientes que reciben el servicio en un medidor residencial conforme a la clasificación de servicio de distribución residencial de la TDU pertinente. Los clientes comerciales pequeños son clientes no residenciales con una demanda máxima de menos de 50 kilovatios ("kW") durante cualquier período de 12 meses ("Cliente comercial pequeño"). La elegibilidad del Cliente para el Precio de energía provisto en este documento se basa en que el Cliente declara y garantiza que su cuenta es una cuenta residencial o comercial pequeña. El Cliente acepta notificar a BKV Energy por adelantado sobre cualquier cambio en la clasificación del servicio por parte de la TDU o un cambio similar en la demanda o el consumo que pueda afectar sustancialmente la elegibilidad del Cliente según estos TOS. BKV Energy se reserva el derecho de recibir dicho aviso u otra información que demuestre un cambio en la elegibilidad para proporcionar al Cliente un aviso por escrito con catorce (14) días de anticipación sobre cualquier cambio sustancial que experimentará el Cliente según los TOS correspondientes. Usted tendrá derecho a rescindir el presente Contrato sin multa ni cargo alguno antes de la fecha en que hagamos efectiva la modificación de los TOS correspondientes. Si no cancela su Contrato antes de la fecha de entrada en vigor del cambio, el cambio se efectuará en la fecha indicada en el aviso.

BKV Energy no niega ni puede negar el servicio eléctrico residencial ni determinar la elegibilidad de los precios basándose en el puntaje crediticio, el historial de crédito o los datos de pago de los servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico para un producto con una duración de contrato de 12 meses o menos. BKV Energy no niega ni puede negar el servicio ni exigir un prepagado o depósito por el servicio en función de la raza, credo, color, nacionalidad de origen, ascendencia, sexo, estado civil, fuente de ingresos lícitos, nivel de ingresos, discapacidad, situación familiar, ubicación en un área geográfica en crisis económica o calificación para servicios de bajos ingresos o de eficiencia energética de un Cliente o solicitante.

Nos reservamos el derecho de negar el servicio a cualquier solicitante o Cliente por los siguientes motivos: si se sabe que la instalación o el equipo utilizado por el solicitante o Cliente es peligroso; si el solicitante o Cliente no cumple con todos los reglamentos locales y estatales; si el solicitante o Cliente no cumple con la tarifa de la TDU relativa a la operación de equipos no estándar o accesorios no autorizados que interfieren con el servicio de terceros; si el solicitante solicita el servicio en un lugar donde otro cliente recibió o continúa recibiendo el servicio y el REP puede demostrar razonablemente que el cambio de titular de la cuenta y nombre de facturación se realiza para evitar o evadir el pago de una factura adeuda al REP; si el solicitante o Cliente tiene una deuda de buena fe con nosotros por el servicio eléctrico; si el solicitante o Cliente ha actuado como garante de otro solicitante o Cliente y no ha pagado el monto garantizado, si dicha garantía se hizo por escrito y fue una condición del servicio; y si el solicitante o Cliente no cumple con los requisitos de crédito y depósito establecidos en estos TOS.

## 4. TIPOS DE PRODUCTOS

BKV Energy ofrece los siguientes tipos de producto. Su producto será el especificado en su EFL.

### 1. Productos de tarifa fija

**Vigencia y precios:** Los productos de tarifa fija tienen una vigencia del contrato mínima de tres meses. Su Vigencia del contrato y Cargo de energía serán los reflejados en su EFL. El precio de un producto de tarifa fija solo puede cambiar durante la vigencia del contrato para reflejar los cambios reales en los cargos de la TDU, cambios en las tarifas administrativas aplicadas del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (Electric Reliability Council of Texas, ERCOT) o de la entidad regional de Texas, o cambios resultantes de las leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a los REP, incluido BKV Energy, que están fuera de nuestro control. Los cambios de precios resultantes de estas circunstancias limitadas no requieren que le notifiquemos con anticipación; sin embargo, en cada factura emitida por la Vigencia restante del contrato se le notificará que se ha producido un cambio de precio.

**Cambios en las disposiciones del contrato:** Podemos realizar cambios que no estén relacionados con el precio, excepto si se trata de cambios en la duración de su Contrato, avisándole con antelación. Le notificaremos al menos catorce (14) días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigor. Si no cancela su Contrato antes de la fecha de entrada en vigor del cambio, el cambio se efectuará en la fecha indicada en el aviso. Puede implementarse un cambio que lo beneficie, como una reducción de precio, sin previo aviso.

### 2. Productos de precio variable

**Vigencia y precios:** Los productos de precio variable tienen una vigencia del contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio puede variar sin previo aviso de acuerdo con un método determinado por el proveedor. El precio de un producto de precio variable puede cambiar después del primer ciclo de facturación a discreción del proveedor sin contactar primero al cliente. Su EFL contiene información específica sobre cómo puede cambiar su precio.

**Cambios en las disposiciones del contrato:** Podemos realizar cambios en las disposiciones o la fórmula de precio de su Contrato que no estén relacionados con el precio, excepto si se trata de cambios en la duración de su Contrato, avisándole con antelación. Le notificaremos al menos catorce (14) días antes de que el cambio se aplique a su factura o entre en vigor. Si no cancela su Contrato antes de la fecha de entrada en vigor del cambio, el cambio se efectuará en la fecha indicada en el aviso. Puede implementarse un cambio que lo beneficie, como una reducción de precio, sin previo aviso.

## 5. PRECIOS

BKV Energy le facturará el Cargo de energía durante su Vigencia del contrato. Su Cargo de energía es un cargo por kWh según se establece en la sección Precio de electricidad de su EFL e incluye el costo y los cargos por el suministro de electricidad, cualquier pérdida de energía eléctrica, cargos por congestión, servicios de programación, tarifas administrativas impuestas por ERCOT, cualquier

cargo por desequilibrio, servicios auxiliares, y los cargos predeterminados del mercado y de titulación de subidas relacionados con la tormenta invernal Uri. En su EFL también está estipulada su Vigencia del contrato.

Le facturaremos los Cargos de entrega de TDU, que se le transferirán al costo y están sujetos a cambios durante o después del Plazo del contrato. También le enviaremos una factura por su Cargo base (si corresponde), impuesto sobre las ventas, Reembolso de impuestos sobre ingresos brutos varios, Reembolso de evaluación de la Comisión de Servicios Públicos (PUC) y cualquier otro recargo aplicable o cargos no recurrentes cobrados por la TDU o por nosotros. Usted es responsable de todos los impuestos y cargos federales, estatales y locales aplicables, y su factura los incluirá.

**Cargos según demanda para pequeños clientes comerciales:** Si usted es un cliente comercial pequeño y su servicio eléctrico se mide según la demanda, transferiremos cualquier cargo según demanda de su TDU como se indica en su EFL. Su TDU calculará sus cargos según demanda (si corresponde), que se basan en su demanda máxima de 15 minutos (expresada en kW) medida en el sistema de distribución de la TDU cada mes. Su TDU aplica los cargos de demanda pertinentes, que se le transferirán en su factura mensual.

### **Cargo base mensual Y cargo por uso mínimo**

Según el plan que seleccione, puede estar sujeto a un Cargo base mensual o un Cargo por uso mínimo además de su Cargo de energía y cualquier Cargo según demanda aplicable. Un Cargo base mensual, si corresponde, será una tarifa especificada que se aplicará a su factura cada mes. Un Cargo por uso mínimo, si corresponde, será una tarifa específica que se aplicará a su factura si su consumo real es inferior al umbral establecido en su EFL en cualquier ciclo de facturación. Un ciclo de facturación puede ser inferior a 30 días, pero el Cargo base mensual o el Cargo por uso mínimo (si se muestra uno en su EFL) no se prorrateará si se cobra. El monto y la aplicabilidad de dichos cargos estarán establecidos en su EFL.

Si está exento de ingresos brutos o impuestos sobre las ventas, es su responsabilidad proporcionarnos esta información junto con cualquier documento de exención de impuestos para que podamos aplicar la exención necesaria a su cuenta.

Su precio puede variar únicamente para reflejar cambios reales en los Cargos de suministro de la TDU, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales o acciones reguladoras que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a BKV Energy que están fuera de nuestro control.

**Cálculo de la factura:** sus cargos por servicio de electricidad se calcularán de la siguiente manera: Cargo de energía x total de kWh consumidos + Cargo base (si corresponde) + Cargos especiales o no recurrentes de la TDU + cualquier cargo por retraso aplicable o cargos discrecionales no recurrentes de BKV Energy (como se indica a continuación) + Cargos de suministro de la TDU + todos los impuestos sobre las ventas pertinentes, incluyendo el Reembolso de Impuestos sobre Ingresos Brutos Misceláneos y el Reembolso de Evaluación de Tarifas de PUC.

Los Cargos de suministro de la TDU corresponden a los cargos establecidos y aplicados por su TDU para el suministro de la electricidad. El Cargo de la PUC es un cargo que cobra la State of Texas para cubrir el costo de administrar la Act reguladora de la PUC. Este cargo será una partida por separado en su factura, pero se incluye en su "Precio promedio por kWh" conforme se indica en su EFL. El Cargo base, si corresponde, es el que se describe en su EFL y es una tarifa que se cobra en su factura cuando hay veintiocho (28) días o más en un ciclo de facturación. Los Cargos de la TDU son los cargos que cobra su TDU por el suministro de electricidad a su medidor. El Reembolso de impuestos sobre ingresos brutos varios es un impuesto que se aplica a una TDU o a un Proveedor minorista de electricidad (REP) si la TDU o el REP desarrollan su actividad en una ciudad o pueblo constituido con una población superior a 1,000

habitantes según el último censo federal. Dicho reembolso puede facturarse o no dependiendo de su lugar de residencia. Para obtener más información sobre los cargos no recurrentes que se le pueden cobrar, consulte la sección “Desglose de cargos no recurrentes por el servicio de la TDU” más abajo.

**Presentación de los cargos:** cargo de energía, cargo base, cargos especiales/no recurrentes de TDU, impuesto sobre las ventas, cargos no recurrentes discrecionales de energía de BKV, cargos de entrega de TDU, reembolso de impuestos sobre ingresos brutos varios, y el Reembolso de Evaluación de la Comisión de Servicios Públicos (PUC) y cualquier otro cargo aparecen como elementos de línea separados en su factura.

No cobramos por el inicio del servicio, independientemente del método. Sin embargo, la TDU que proporciona el suministro de electricidad a su ubicación de servicio cobra tarifas por la conexión del servicio para el cambio de servicio de un REP a otro y por los traslados de un nuevo servicio. Se aplican tarifas adicionales de la TDU para traslados prioritarios, cambios o traslados de fecha específica y cambios fuera de ciclo, que permiten que su servicio comience antes o en una fecha específica. Los programas de tarifas actuales para cada área de servicio de la TDU se proporcionan en la sección Desglose de los gastos no recurrentes por servicio en este documento.

## 6. VIGENCIA DEL CONTRATO

El precio de la electricidad durante la Vigencia de este contrato es el establecido en la EFL. Su servicio conforme a este Contrato comenzará en la fecha de lectura de su medidor establecida por su TDU.

### RENOVACIÓN DEL CONTRATO

En el caso de los productos a plazo (que no sean productos mes a mes), enviaremos tres avisos de vencimiento del contrato antes de que finalice su Plazo inicial. El último aviso se enviará como mínimo 14 días antes del término del Plazo inicial e incluirá información sobre las ofertas de renovación disponibles, sus condiciones de renovación y la EFL para su producto de renovación. Si cancela su contrato con más de 14 días restantes en su plazo, se aplicará una Tarifa por rescisión anticipada por el monto que se indica en su EFL (si corresponde). Si no renueva su acuerdo con nosotros, su servicio continuará automáticamente con un producto de renovación predeterminado, que es un producto de mes a mes precio variable cuyo valor determinaremos a nuestro exclusivo criterio hasta que usted o nosotros lo cancelemos. Puede cancelar el producto mes a mes en cualquier momento sin multa alguna.

## 7. FACTURACIÓN

Se le facturará mensualmente por su servicio de electricidad. No cobraremos una tarifa por emitir una factura estándar que cumpla con los requisitos de contenido de las facturas de las Normas sustantivas de la PUCT, sección 25.479 a través del correo de EE. UU. (<https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.479/25.479.pdf>). Sin embargo, podemos cobrar una tarifa u ofrecer un descuento si selecciona la facturación electrónica u otros arreglos de facturación y entrega no estándar.

Las facturas se emitirán dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la obtención del uso del medidor y otra información de facturación de la TDU, excepto en circunstancias en las que la información de uso requiera una verificación adicional. Es posible que le facturemos en función de la información relacionada con el uso estimado en ausencia de lecturas reales del medidor de la TDU. Le proporcionaremos un ajuste de su consumo de electricidad estimado en comparación con su consumo real de electricidad al mes siguiente o al recibir el consumo real de la TDU. Nos reservamos el derecho de incluir en ajustes posteriores de facturación los errores de lectura del medidor, el cálculo erróneo de los impuestos u otros errores u omisiones. Si la TDU determina que su medidor no ha proporcionado lecturas precisas debido a un error o manipulación del medidor, se le facturará y se le exigirá que pague los cargos recalculados debido a las lecturas de reemplazo de la TDU. Tendrá derecho a pagar cualquier cargo actualizado o recalculado en un plan de pago diferido con cuotas iguales al número de meses de facturación actualizados o recalculados.

Tiene derecho a solicitar una vez al año copias de sus registros de facturación sin cargo.

## 8. FACTURACIÓN PROMEDIO

BKV Energy ofrece un programa de Facturación promedio a los clientes para ayudarlos a presupuestar los gastos mensuales de electricidad. Si decide participar en la Facturación promedio, calcularemos su factura mensual de acuerdo con un consumo promedio histórico de 365 días. Si su cuenta no tiene historial de facturación a su nombre en la dirección de servicio, basaremos su monto de facturación promedio.

Esto sucederá por lo menos cada doce (12) meses en los que cuente con facturación promedio, o antes de que las circunstancias a continuación ocurran: (1) su servicio es desconectado por falta de pago, (2) su servicio eléctrico es transferido a una nueva residencia, (3) su servicio es cancelado, o (4) cambio a facturación convencional. El ajuste a su cuenta y el pago correspondiente se calculará restando los pagos que haya realizado desde el último ajuste de los cargos acumulados del plan (incluidos, entre otros, cargos de energía, tarifas de uso mínimo mensual y/o cargos base, cargos de entrega de TDU, cargos especiales o no recurrentes de TDU, cualquier recargo por mora de BKV Energy aplicable o cargos discrecionales no recurrentes, todos los impuestos sobre las ventas aplicables y cualquier otro cargo, incluido el Reembolso de impuestos sobre ingresos brutos misceláneos y la tarifa de reembolso de evaluación de PUC. Si el resultado es positivo, indicando que los pagos que ha realizado están por debajo de los cargos totales acumulados del plan desde el último ajuste, aplicaremos su pago de ajuste en su próxima factura después de la calculación de ajuste. Si el resultado es negativo, indicando que los pagos que ha realizado superan los cargos totales acumulados de su plan desde el último ajuste, aplicaremos el crédito en exceso a los cargos a su cuenta para utilizarla en su próxima factura o le otorgaremos un reembolso si ya no es cliente de BKV Energy.

## 9. PAGO Y ACUERDOS DE PAGO

Todos los pagos vencen al cierre de operaciones el día 16 día posterior a la fecha de la factura o la fecha del matasellos en el sobre, lo que sea posterior ("Fecha de vencimiento"). Es posible que un proveedor externo le cobre una comisión por realizar pagos a través de sus sistemas, como teléfono, Internet y centros de pago

en efectivo. Aceptamos pagos con cheque y giro bancario sin cargo. Si se inscribe en nuestro programa de Pago automático de facturas, continúe enviando el pago hasta que su factura indique que su cuenta ha sido aprobada y está activa en dicho programa.

Llámenos si tiene dificultades para pagar su factura antes de la fecha de vencimiento. Puede ser elegible para recibir asistencia de pago o un plan de pago diferido. Si se determina que es elegible para un plan de pago diferido, pagará el 50% del monto adeudado y aplazará el resto del monto adeudado en cuotas iguales durante los próximos cinco (5) meses. Para calificar para un plan de pago diferido, un Cliente no debe haber incumplido con un plan de pago diferido anterior con nosotros o haber recibido más de 2 avisos de desconexión en los últimos 12 meses. Necesitará 3 meses de historial de pago con nosotros antes de calificar para un plan de pago diferido. Los planes de pago diferido están disponibles para clientes cuyas facturas vencen durante una emergencia climática extrema según lo declarado por su TDU o para las personas a quienes anteriormente se les facturó menos de \$50.00 o más y necesitan hacer pagos a plazos. Si establece un plan de pago diferido, podemos aplicar una retención en su cuenta que le impedirá cambiar a otro proveedor de electricidad hasta que el saldo diferido se pague en su totalidad (bloqueo de cambio). El bloqueo de cambio en su cuenta que se eliminará después de que su saldo diferido sea procesado y se haya pagado en su totalidad. Si lo desconectan por incumplimiento en el pago mientras está vigente una bloqueo de cambio, se requerirá un pago para reanudar el servicio y no podrá obtener servicios de otro REP hasta que pague el saldo diferido total a BKV Energy.

Todos los planes de pago diferido se formalizan por escrito y se entregan al Cliente. Si tiene preguntas relacionadas con un saldo pendiente, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de BKV Energy al 1 (855) 258-4797.

## 10. POLÍTICA DE FALTA DE PAGO/MOROSIDAD

Lo alentamos a que se comunique con nosotros para asegurar un acuerdo de pago alternativo antes de que su cuenta entre en mora y sea suspendida o desconectada por falta de pago. Comuníquese con nosotros para analizar su elegibilidad para acuerdos de pago alternativos.

El incumplimiento en el pago de su factura puede causar la rescisión de este Contrato o la desconexión de su servicio eléctrico. Podemos ordenar la desconexión de su servicio eléctrico mediante una solicitud de dicha desconexión a su TDU. Los pagos están vencidos si no recibido antes del cierre de operaciones del día 16 después de la fecha de la factura o la fecha del matasellos en el sobre, cualquiera que sea más tarde. ("Fecha de vencimiento"). Si el día 16 cae en fin de semana o feriado, la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil después del día 16. Le proporcionaremos un aviso de desconexión en caso de que no pague su factura antes de la fecha de vencimiento o no haga los acuerdos adecuados con nosotros para su pago. Si el pago de su saldo vencido no se recibe dentro de los diez (10) días posteriores al Aviso de desconexión y su TDU ha procesado una transacción de desconexión, se le cobrará a su cuenta una tarifa de desconexión de su TDU más una tarifa de desconexión de \$50 de BKV Energy. Si se desconecta su servicio y no se realiza el pago para restablecer el servicio dentro de los cinco (5) días posteriores a la fecha de desconexión, su cuenta estará sujeta a las tarifas por rescisión anticipada que se indican en su EFL. Las opciones adicionales de pago automático que ofrece BKV Energy incluyen pagos realizados directamente desde la cuenta corriente o de ahorros de su elección o desde una tarjeta de crédito.

Si su cuenta está garantizada con un depósito, el monto del depósito se acreditará en su factura final. Debe remitir el pago final antes de la fecha de vencimiento que figura en la factura final para evitar que su cuenta sea reportada a una agencia de cobro. Los saldos atrasados, morosos o vencidos darán lugar a una multa por pago atrasado equivalente al 5% del monto vencido actual del mes, menos cualquier cargo por el cual ya se le haya cobrado una tarifa por retraso. Se aplicará a su cuenta una tarifa por fondos insuficientes de

\$30 por transacción (o un cargo equivalente al monto máximo permitido por la ley) por cualquier transacción no procesada debido a fondos insuficientes (NSF), suspensiones de pago o cargos revertidos, o disponibilidad de crédito para cualquier método de pago, incluidos cheques, giros bancarios o transacciones con tarjeta de crédito. Nos reservamos el derecho, en tales casos, de exigirle que los pagos futuros se realicen en efectivo. Si participa en nuestro programa de pago automático de facturas y su pago no se acepta por algún motivo, nos reservamos el derecho de eliminarlo del programa de pago automático de facturas y ya no será elegible para ningún beneficio impago, si corresponde. Si un pago para restablecer el servicio después del incumplimiento en el pago se devuelve por fondos insuficientes, podemos suspender su servicio sin previo aviso.

Si no cancela los montos adeudados a tiempo conforme a este Contrato y nosotros i) remitimos su saldo pendiente a un abogado o agente de cobro para obtener el pago, o ii) presentamos una demanda o iii) recaudamos su saldo pendiente a través de una legitimación, insolvencia u otros procedimientos judiciales, usted acepta pagar los honorarios y gastos razonables (incluidas multas por pago atrasado, intereses, costos administrativos y honorarios de los abogados) en los que incurramos durante el proceso de cobranza.

## 11. ELEGIBILIDAD DE CLIENTES CON ATENCIÓN CRÍTICA Y CON AFECCIONES CRÓNICAS

Si usted o 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, puede solicitar su designación como Cliente residencial de atención crítica. Además, si usted o 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, puede solicitar su designación como Cliente con afecciones crónicas.

Informe a nuestro Departamento de Atención al Cliente cuando surja dicha necesidad de servicio, ya que es su responsabilidad informarnos al respecto. No lo desconectaremos por incumplimiento en el pago si nos informa, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico, según lo determinado al reunir los requisitos como "cliente residencial de atención crítica" o "cliente con afecciones crónicas". Para calificar como cliente residencial de atención crítica o con afecciones crónicas, debe completar una Solicitud de estado de cliente residencial de atención crítica o con afecciones crónicas. En cada caso, su información se enviará a la TDU y en su solicitud su médico determinará su clasificación como atención crítica o afección crónica. La calificación por parte de su médico le otorga dicho estado para afección crónica durante noventa días y para atención crítica durante veinticuatro (24) meses, y no lo exime de ninguna obligación de pagarnos a nosotros o a la TDU por su servicio eléctrico.

No desconectaremos por incumplimiento en el pago si usted nos informa, antes de la fecha de desconexión indicada en el aviso, que la desconexión del servicio en la vivienda causará que una persona en esa residencia se enferme gravemente o se agrave. Sin embargo, para obtener esta exención, debe presentar una carta firmada por el médico tratante de la persona que acredite la necesidad del servicio eléctrico para mantener la vida o que la desconexión causará que una persona se enferme gravemente o se agrave. Esta exención de desconexión solo estará vigente durante sesenta y tres (63) días. Deberá volver a solicitarlo una vez transcurridos los sesenta y tres (63) días y cumplido el plan de pago diferido para evitar la desconexión del servicio. Tenga en cuenta que para evitar la desconexión del servicio, este proceso debe realizarse cada vez que reciba un aviso de desconexión por correo y no esté en condiciones económicas de pagar su factura antes de la fecha de desconexión. La calificación de atención crítica o afección crónica no garantiza un suministro de energía ininterrumpido. Si necesita electricidad, posiblemente deba hacer otros acuerdos. Llámenos al 1.877.653.5090 para solicitarnos un formulario de elegibilidad de atención crítica o afección crónica. También puede

obtener el formulario de Estatus de Cliente Residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica del sitio web de la Comisión de Servicios Públicos en <http://www.puc.state.tx.us/industry/electric/forms/critical/ccform.pdf>.

## 12. Clientes industriales de carga crítica, clientes de seguridad pública de carga crítica

Informe a nuestro Departamento de Atención al Cliente si su cuenta ha sido designada como un Cliente industrial de carga crítica o Clientes de seguridad pública de carga crítica. En tales casos, su cuenta puede ser elegible para disposiciones adicionales de protección al cliente como se establece en la Norma Sustantiva de Texas, sección 25.497.

(<https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.497/25.497.pdf>).

## 13. AYUDA ECONÓMICA Y ENERGÉTICA PARA CLIENTES DE BAJOS INGRESOS

Los clientes residenciales que necesitan ayuda económica o energética pueden calificar para los programas patrocinados por el Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (Texas Department of Housing and Community Affairs, TDHCA). Puede comunicarse con ellos al correo electrónico [info@tdhca.state.tx.us](mailto:info@tdhca.state.tx.us), por teléfono al 1.877.399.8939, por fax al 1.800.733.5120 o por escrito a TDHCA, PO Box 13941, Austin, TX 78711-3941. Un cliente 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) del Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services, TDHS) o cuyo ingreso familiar no supera el 125% de las pautas federales de pobreza puede tener derecho a recibir asistencia energética del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas (TDHCA). Los clientes que no reciben estos beneficios actualmente pero cuyos ingresos familiares no superan el 125% de las pautas federales de pobreza también pueden presentar una solicitud.

El programa de asistencia energética de BKV Energy está disponible para prestar ayuda de pago a clientes calificados que han experimentado una emergencia o una dificultad temporal que afecte su situación financiera. Las contribuciones de otros clientes, en parte, financian el programa. Puede contribuir a este programa en su factura cada mes.

## 14. CAMBIO EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

BKV Energy le notificará por escrito con catorce (14) días de antelación cualquier cambio sustancial en estos Términos de servicio. No cambiaremos el precio o el plazo de un producto de precio fijo en ningún momento durante la Vigencia del contrato, excepto como se indica en su EFL. Si el precio de un producto de plazo fijo cambia de acuerdo con las disposiciones establecidas en su EFL, cada factura emitida por el resto de la Vigencia del contrato mostrará los cambios en una o más partidas separadas o incluirá un aviso visible que indique que el monto facturado incluye los cambios de precio permitidos por las normas de la PUCT. No tenemos obligación de notificarle los cambios sustanciales que lo beneficien o los cambios exigidos por los organismos reguladores.

## 15. CANCELACIÓN O RESCISIÓN DE SU SERVICIO ELÉCTRICO

Si realiza acciones que cancelan o terminan su servicio eléctrico con nosotros en virtud de los TOS antes de la finalización de la Vigencia del contrato, es posible que deba pagar una Tarifa por rescisión anticipada (Early Termination Fee, ETF), según se especifica en su EFL. En el caso de que cambie de proveedor, no se aplicarán las tarifas por rescisión si el cambio se produce dentro de los catorce (14) días posteriores a la fecha de vencimiento de su contrato.

Si se muda de su residencia actual durante la Vigencia del contrato y nos proporciona una dirección de reenvío, no será responsable de la tarifa por rescisión anticipada establecida en la EFL. Envíenos un aviso por escrito mediante el formulario de cancelación que se proporciona aquí: <https://bkvenergy.com/support-center/cancellation-notice> si desea cancelar o rescindir los TOS. Este formulario de cancelación firmado debe recibirse cinco (5) días hábiles como mínimo y sesenta (60) días como máximo antes de la fecha de rescisión solicitada. Haremos esfuerzos de buena fe para cancelar o rescindir su servicio con la TDU en la fecha de rescisión solicitada; sin embargo, no nos hacemos responsables si la TDU no puede respetar la fecha de finalización solicitada. Usted será responsable de todos los gastos que se produzcan hasta la fecha en que la TDU pueda ejecutar su rescisión. Si cancela o rescinde los Términos de servicio, nuestras obligaciones de servicio concluirán después de la fecha de lectura del medidor en la que ya no estamos designados como su REP o cuando la TDU desconecte su servicio eléctrico. Si su rescisión requiere una lectura de medidor fuera de ciclo o incurre en otros cargos de la TDU, usted será responsable del pago de dichos cargos. Sus obligaciones conforme a los TOS finalizarán cuando se haya pagado en su totalidad el saldo de su cuenta. La cancelación o rescisión de los TOS no lo exime de la obligación del Cliente de pagar los saldos pendientes o un ETF que pudiera corresponder.

## 16. DESCONEXIÓN SIN AVISO

BKV Energy o su TDU puede desconectar su servicio sin previo aviso si existen condiciones peligrosas conocidas en la vivienda; cuando una persona que no ha solicitado el servicio conecta el servicio sin autorización; cuando se vuelve a conectar el servicio sin autorización tras la desconexión por incumplimiento en el pago; cuando ha habido manipulación del medidor u otro equipo del proveedor de servicios; o donde hay pruebas de un robo del servicio.

## 17. ESTABLECIMIENTO DE CRÉDITO SATISFACTORIO

Puede calificar para recibir nuestro servicio si demuestra un crédito satisfactorio a través de uno de los siguientes métodos: a) Proporciona una carta de su REP actual o más reciente que verifique que no ha estado en mora en el pago de una factura de electricidad más de una vez durante los últimos doce (12) meses o que el servicio fue cancelado o desconectado por incumplimiento en el pago dentro de los últimos doce (12) meses, o b) Demuestra crédito satisfactorio de acuerdo con nuestra política de crédito.

Nos reservamos el derecho de utilizar agencias de información crediticia para documentar su crédito o historial de pagos. A los clientes y solicitantes que no puedan demostrar un crédito satisfactorio se les puede solicitar que paguen un depósito. Podemos negar el servicio eléctrico a los clientes y solicitantes que se nieguen o no puedan cumplir con los requisitos de crédito y depósito. Un cliente o solicitante

que previamente haya sido cliente de BKV Energy, y cuyo servicio fue cancelado o desconectado por incumplimiento en el pago de su factura de electricidad o robo del servicio (incluido fraude, tergiversación o alteración del medidor) o que dejó una deuda de buena fe con nosotros, deberá, antes de que se restablezca el servicio, pagar todos los montos que se nos adeuden, o formalizar un acuerdo de pago diferido, si es elegible, junto con el depósito y las tarifas requeridos, según corresponda, y restablecer el crédito. Si es víctima de violencia familiar, puede ser elegible para establecer el servicio al enviarnos su carta de certificación por fax al 713-893-6012, por correo electrónico a [support@bkvenergy.com](mailto:support@bkvenergy.com) o por correo postal a 4800 Blue Mound Road, Fort Worth, TX 76106.

## 18. DEPÓSITOS

A los clientes que no puedan demostrar un crédito satisfactorio se les puede solicitar que paguen un depósito u otra garantía aceptable para recibir el servicio. La facturación estimada para un depósito inicial de un solicitante puede basarse en una estimación razonable del uso promedio para la clase de cliente o puede basarse en la estimación del cliente del uso anticipado o el uso histórico real de la vivienda. El monto del depósito no excederá la suma de sus facturaciones estimadas para los próximos dos meses o una quinta parte de su facturación anual estimada, lo que sea mayor. Los clientes que califican para un programa de reducción de tarifas pueden pagar el depósito en dos cuotas iguales si deben pagar más de \$50.00. Los solicitantes de sesenta y cinco (65) años o más que no estén atrasados en el pago de su cuenta de servicio eléctrico, los solicitantes que hayan sido declarados víctimas de violencia familiar y los solicitantes que hayan proporcionado una carta de crédito tendrán derecho a la exención del depósito; llámenos para obtener más información.

No solicitaremos un depósito inicial de un cliente existente a menos que ese cliente, durante los doce (12) meses anteriores de servicio, se haya atrasado en el pago de una factura más de una vez o se le haya cancelado o desconectado el servicio por incumplimiento en el pago. Es posible que se requieran depósitos adicionales de un cliente existente si el promedio de su facturación real durante los últimos doce (12) meses es al menos el doble del monto del promedio original de la facturación anual estimada; y se haya emitido un aviso de rescisión o desconexión o se haya rescindido o desconectado el servicio eléctrico de la cuenta dentro de los doce (12) meses anteriores. Un depósito inicial o adicional de un cliente existente se basará en el uso histórico real; en la medida en que esté disponible.

Si se requiere un depósito inicial o adicional para un cliente existente, podemos solicitar que el cliente que pague el depósito dentro de los diez días siguientes a la emisión de un aviso por escrito que solicite dicho depósito, y un aviso de desconexión puede combinarse o emitirse simultáneamente con la solicitud de depósito. El servicio se puede rescindir o desconectar, según sea el caso, si el depósito adicional no se paga dentro de este período de diez (10) días si se ha emitido un aviso de rescisión o desconexión por escrito al cliente. Se puede solicitar un depósito inicial o adicional para agregar una ubicación de servicio adicional en una cuenta existente, o si usted está transfiriendo el servicio de una ubicación a otra sin terminar el servicio en una ubicación dentro de treinta (30) días.

## 19. INTERÉS SOBRE LOS DEPÓSITOS Y REEMBOLSO

- Devengará intereses sobre su depósito, si se mantiene por más de treinta (30) días, a una tasa anual establecida por la PUCT.
- Su depósito se reembolsará o abonará a su cuenta cuando haya pagado su factura de servicio eléctrico durante doce (12) meses consecutivos sin tener más de dos (2) pagos atrasados.
- Cuando se cierre su cuenta con nosotros, se le devolverá el depósito y los intereses devengados, menos el saldo pendiente de pago por el servicio eléctrico. El pago de los intereses devengados se realizará una vez al año como abono a su cuenta.

## 20. FUERZA MAYOR

Haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para suministrar electricidad, pero no podemos y no garantizamos un suministro continuo de electricidad. Usted reconoce que ciertas causas y eventos fuera de nuestro control (a menudo denominados "Eventos de fuerza mayor") pueden provocar interrupciones en el servicio. Nosotros no generamos electricidad ni transmitimos ni distribuimos electricidad. Por lo tanto, el Cliente acepta que no seremos responsables de los daños causados por eventos de fuerza mayor, incluidos, entre otros, accidentes, huelgas o cierres patronales, problemas laborales o casos fortuitos que escapan a nuestro control y que: (a) no son el resultado de una negligencia de nuestra parte; y (b) que, mediante el ejercicio de la debida diligencia, no podamos evitar o hacer que se eviten. La fuerza mayor también incluirá, una condición que resulte en la reducción o interrupción del suministro de electricidad o la transmisión en el sistema de transmisión o distribución eléctrica, incluido un evento de fuerza mayor experimentado por cualquier empresa de servicios públicos, TDU, ERCOT u organismo gubernamental.

## 21. DESGLOSE DE LOS GASTOS NO RECURRENTE

Los clientes están obligados a pagar ciertos cargos de la TDU no recurrentes según lo exija o permita la PUCT. Se pueden aplicar cargos adicionales no recurrentes de la TDU durante el Plazo y pueden incluir, entre otros, cargos por establecer, cambiar, desconectar, reconectar o mantener el servicio eléctrico. Para obtener una lista de los cargos y las tarifas no recurrentes de la TDU, revise la tarifa de servicio de su TDU o visite [www.puc.texas.gov/industry/electric/rates/TDR.aspx](http://www.puc.texas.gov/industry/electric/rates/TDR.aspx).

Los cargos no recurrentes de BKV Energy pueden incluir lo siguiente:

Desglose de los gastos no recurrentes (BKV Energy)	
Tarifa por fondos insuficientes	\$30.00 (o el máximo permitido por ley)
Tarifa por pago atrasado	Cargo único del 5% sobre el monto vencido
Tarifa por desconexión	\$50.00
Tarifa por reconexión	\$50.00
Tarifa por rescisión anticipada	\$20 por mes restante en la Vigencia del contrato, más cualquier tarifa de recuperación de incentivo de inscripción como se especifica en su EFL
Otro	Podemos ofrecer créditos o descuentos a clientes selectos a nuestro exclusivo criterio por inscribirse en el programa de pago automático, de facturación electrónica u otros programas.

## 22. ENERGÍA RENOVABLE Y CRÉDITOS DE ENERGÍA RENOVABLE

Si ha seleccionado un plan que incluye energía renovable, retiraremos los Créditos de energía renovable (Renewable Energy Credits, REC) resultantes de la electricidad generada a partir de fuentes de energía renovable, ya sea directamente o a través de empresas afiliadas o terceros, en una cantidad que coincida con el porcentaje de su uso mensual de electricidad que ha elegido designar para compensar con REC. El porcentaje de energía renovable que se compensará con los REC se especificará en su EFL. Las fuentes de energía renovable son aquellas que se basan en la energía derivada directamente del sol; en la energía eólica, geotérmica, hidroeléctrica, de las olas o de las mareas; o en la biomasa o en los productos de desecho basados en la biomasa, incluido el gas de vertedero. Cada REC representa 1,000 kilovatios-hora. Los REC respaldan financieramente a los generadores de energía renovable, pero no tendrá electricidad de una instalación de generación específica entregada directamente a sus medidores. No seremos responsables ante usted ni ante ninguna otra parte por las afirmaciones publicitarias realizadas por usted en relación con un producto de energía renovable, como, por ejemplo, cualquier reclamación o responsabilidad derivada de una representación hecha en cuanto a la naturaleza "verde" o "libre de carbono" de la electricidad o del producto.

## 23. CAMBIO EN LA LEY O REGLAMENTO

En el caso de que se produzca un cambio (incluido un cambio de interpretación o aplicación) en la ley, reglamento, norma, ordenanza, directiva, tarifa presentada, decisión, auto, sentencia o decreto de una autoridad gubernamental, incluidos, entre otros, los cambios en las tarifas de la TDU y los protocolos del ERCOT, incluidos los cambios que afectan a las tarifas, los costos o los cargos impuestos por el ERCOT o la PUCT, los cambios en las reglas del mercado, los cambios en los perfiles de carga o los cambios en las definiciones nodales y zonales, y dicho cambio hace que incurramos en costos y gastos adicionales al proporcionarle el servicio de electricidad en virtud de este Contrato, dichos costos y gastos adicionales serán su responsabilidad y se cobrarán en su factura mensual como cargos por transferencia.

## 24. QUIEBRA

Este Contrato y las transacciones descritas en el mismo constituyen un contrato a plazo según se define en la sección 101(25) del título 11 del Código de los Estados Unidos (el "Código de Quiebras"). Las Partes acuerdan que BKV Energy es un "comerciante de contrato a plazo" tal y como se define en la sección 101(26) del Código de Quiebras, que los derechos de rescisión de las Partes constituirán derechos contractuales para liquidar transacciones que no se menoscabarán por la presentación de ninguna petición tal y como se establece en la sección 556 del Código de Quiebras, que cualquier pago relacionado con el presente o que se realice en virtud del presente constituirá un "pago de liquidación" tal y como se define en 101 (51A) del Código de Quiebras, y que se aplicarán las excepciones a la aplicabilidad del Código de Quiebras establecidas en las secciones 362(b)(6), 546(e), 548(d), 553(a)(2)(B)(ii), 553(a)(3)(C) y 553(b)(1). El contexto completo de la ley puede encontrarse en [http://uscode.house.gov/download/title\\_11.shtml](http://uscode.house.gov/download/title_11.shtml).

## 25. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL CLIENTE RECONOCE QUE BKV ENERGY NO POSEE NI CONTROLA NINGUNA DE LAS INSTALACIONES DE TRANSMISIÓN O DISTRIBUCIÓN UTILIZADAS PARA SUMINISTRAR LA ELECTRICIDAD, QUE SON RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ERCOT O DE LA TDU. POR LO TANTO, BKV ENERGY, NO SERÁ RESPONSABLE, DEBIDO A LOS ACTOS U OMISIONES DE DICHAS ENTIDADES, DE CUALQUIER INTERRUPCIÓN, FALLO O RETRASO EN EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD QUE SE PRODUZCA. EL CLIENTE DEBE PONERSE EN CONTACTO CON SU TDU EN CASO DE UNA EMERGENCIA O CORTE DE ENERGÍA. LAS RESPONSABILIDADES NO EXIMIDAS POR MOTIVOS DE FUERZA MAYOR O DE OTRO TIPO SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS REALES DIRECTOS. NI BKV ENERGY NI EL CLIENTE SERÁN RESPONSABLES ANTE LA OTRA PARTE POR DAÑOS CONSECUENTES, ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN TENER EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO. NO SE INCLUYEN BENEFICIARIOS TERCERIZADOS EN ESTE CONTRATO. ESTAS DISPOSICIONES SIGUEN VIGENTES TRAS LA RESCISIÓN O EL VENCIMIENTO DE ESTE CONTRATO.

## 26. DECLARACIONES Y GARANTÍAS

LA ELECTRICIDAD QUE SE VENDE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO CUMPLIRÁ LAS NORMAS DE CALIDAD DE LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL APLICABLE Y SE SUMINISTRARÁ A PARTIR DE DIVERSAS FUENTES. NO HACEMOS NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA QUE NO SEAN LAS EXPRESAMENTE ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO Y RENUNCIAMOS DE MANERA EXPLÍCITA A TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LA COMERCIALIZACIÓN Y LA IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. EL CLIENTE DECLARA Y GARANTIZA QUE ES UN CLIENTE RESIDENCIAL O UN PEQUEÑO CLIENTE COMERCIAL, TAL Y COMO SE DEFINEN ESTOS TÉRMINOS EN EL CAPÍTULO 25 DE LAS NORMAS SUSTANTIVAS DE LA PUCT. EL CONTEXTO COMPLETO DE ESTA NORMA ESTÁ DISPONIBLE EN [HTTP://WWW.PUC.STATE.TX.US/RULES/SUBRULES/ELECTRIC/INDEX.CFM](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm).

## 27. TRASPASO

No puede traspasar este contrato, ya sea de forma total o parcial, ni ninguno de sus derechos u obligaciones establecidos en el contrato sin nuestro previo consentimiento por escrito. Nada de lo dispuesto en el presente Contrato creará, o se interpretará como la creación de, un derecho expreso o implícito en ninguna persona o entidad que no sea BKV Energy y el Cliente. Por medio del presente, el Cliente reconoce y acepta que BKV Energy puede (a) traspasar este Contrato a cualquier empresa afiliada o a cualquier parte que, posteriormente, tenga el control de una parte sustancial de los activos de BKV Energy, o (b) traspasar, pignorar o traspasar subsidiariamente sus derechos en virtud de este Contrato al proveedor de BKV Energy de determinados productos físicos o financieros. Cualquier sucesor o cesionario de los derechos de BKV Energy (o del Cliente, si así lo acepta BKV Energy por escrito) estará sujeto a todas las disposiciones y condiciones del presente Contrato en la misma medida que si dicho sucesor o cesionario fuera la Parte original de este. En el caso de que se considere que otra disposición de este Contrato prohíba o restrinja nuestro derecho a traspasar, subrogar o pignorar sus derechos en virtud del presente, prevalecerá esta disposición.

## 28. NORMAS DE LA PUCT

El texto completo de las Normas de protección al cliente de la PUCT a las que se hace referencia en este documento se puede encontrar en <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>.

## 29. ACUERDO ÍNTEGRO

Los Términos de servicio (TOS), Sus derechos como cliente (YRAC) y la Etiqueta de información sobre la electricidad (EFL) (en conjunto, el "Contrato") constituyen el acuerdo íntegro entre usted y BKV Energy y reemplaza todas las comunicaciones, entendimientos y contratos relativos al suministro del servicio eléctrico residencial minorista anteriores. Este Contrato está sujeto a todas las leyes y reglamentos estatales y federales aplicables. La jurisdicción para cualquier demanda que se presente para hacer cumplir cualquier término o condición de este Contrato o para interpretar los términos de este será exclusivamente en el estado de Texas. El presente Contrato se registrará y se hará cumplir de acuerdo con las leyes del estado de Texas. Nada de lo dispuesto en el presente Contrato creará, o se interpretará como la creación de, un derecho expreso o implícito en ninguna persona o entidad que no sea usted, como Cliente, y BKV Energy, como REP.