

# Ambit Texas, LLC

## Términos de Servicio Residencial de Texas

### FECHA DE VERSIÓN: 28 DE FEBRERO DE 2018

Lo siguiente son los Términos de Servicio ("Acuerdo") con Ambit Texas, LLC d/b/a Ambit Energy ("Ambit Energy," "Ambit," "nosotros," "nuestro") para la compra de servicio de electricidad para el plan que usted eligió como especificado en la Etiqueta de Hechos de Electricidad ("EFL") y por este medio incluido como parte de este Acuerdo en unión con el documento titulado Sus Derechos Como Cliente ("YRAC"). Al inscribirse al servicio de Ambit Energy usted está de acuerdo de estar obligado por los términos de este Acuerdo y el EFL y de pagar por el servicio eléctrico proveído por Ambit Energy bajo este Acuerdo y el EFL. Favor de retener este Acuerdo, el YRAC y el EFL para sus archivos. Ambit Energy está certificado como un Proveedor de Electricidad al Por Menor ("REP") por la Public Utility Commission of Texas ("PUCT"), Certificado PUCT #10117.

#### Datos de Contacto:

Dirección de Internet: [www.ambitenergy.com](http://www.ambitenergy.com)

Dirección Postal: P.O. Box 864589  
Plano, TX 75086

Atención al Cliente (877) 282-6248

Fax (877) 805-5606

#### Horario de Atención:

Lunes - viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m. CT

Sábados 10:00 a.m. - 5:00 p.m. CT

Ambit Energy se encargará del suministro de electricidad desde su empresa local de suministro de energía, oficialmente denominada como su empresa de transmisión y distribución eléctrica (TDU, por sus siglas en inglés), a la ubicación que usted designe para el servicio de conformidad con este Acuerdo.

#### Informes de Cortes Eléctricos

En el caso de una interrupción en el suministro eléctrico en su área, por favor llame a su empresa TDU local.

**Oncor Electric Delivery** (888) 313-4747

**Centerpoint Energy** (800) 332-7143

**AEP Texas Central** (866) 223-8508

**AEP Texas North** (866) 223-8508

**TNMP** (888) 866-7456

Ambit Energy no es responsable por interrupciones o apagones. Cualquier pregunta relacionada con sus líneas de distribución o medidores deben de ser dirigidas a su TDU mencionada arriba.

**TIPO DE PRODUCTO:** La PUCT requiere que los planes de electricidad se clasifiquen en una de las siguientes tres categorías: tarifa fija, indexado, y precio variable.

**Productos de tarifa fija.** Los productos de tarifa fija tienen una duración contractual determinada de tres meses o más donde la tarifa permanece fija a lo largo del plazo. El precio de un producto de tarifa fija puede variar durante el término de un contrato únicamente para reflejar modificaciones en los cargos de la empresa TDU, modificaciones en los cargos administrativos de la Electric

Reliability Council of Texas (ERCOT) o la Entidad Regional de Texas que se aplican a las cargas o cambios y resultan de las leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos modificados o nuevos para proveedores REP, inclusive Ambit Energy, y que escapan a nuestro control. No es nuestra obligación notificarle con antelación sobre las modificaciones en los precios que resultan de estos supuestos. Se le notificará la modificación del precio en la factura emitida con posterioridad a la entrada en vigencia de este tipo de modificación.

**Productos Indexados.** Los productos indexados vienen en dos formatos: término y mes a mes. Los productos indexados a término tienen una duración contractual determinada de tres meses o más y un precio que puede modificarse de conformidad con una fórmula de determinación de precios predefinida. Esta fórmula se basa en información e índices disponibles al público. El precio de un producto de indexado a término puede variar sin mediar preaviso para reflejar modificaciones en los cargos de la empresa TDU, modificaciones en los cargos administrativos de la Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) o la Entidad Regional de Texas que se aplican a las cargas o cambios y resultan de las leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos modificados o nuevos para proveedores REP, inclusive Ambit Energy, y que escapan a nuestro control.

**Productos de Precio Variable.** Los productos de precio variable tienen una duración contractual de mes a mes y un precio que puede variar después del primer ciclo de facturación según un método que establece Ambit Energy. Respecto de los productos de precio variable, no se requiere previo aviso de los cambios en los precios.

**SELECCIÓN DE PRODUCTO:** El Cliente entiende y acepta que la selección del producto al momento del registro está sujeta a la aprobación de Ambit Energy, en función del tipo de inmueble y/o clase de servicio que la empresa TDU asignó previamente a la cuenta del Cliente. Si la información obtenida de la empresa TDU no coincide con el producto de Ambit Energy solicitado, el Cliente acepta que Ambit Energy puede cambiar el tipo de producto por uno que coincida con la información obtenida de la empresa TDU, en caso de que Ambit Energy lo ofrezca. El Cliente entiende que, si el producto se cambia por uno que coincida con el tipo de inmueble/clase de servicio correctos, las tarifas pueden variar. Usted recibirá los términos del producto por escrito y podrá ejercer su derecho de rescisión como se describe a continuación. (Consulte el período de rescisión).

Si usted es un Cliente nuevo, su producto seleccionado entrará en vigencia el día en que Ambit Energy comienza a suministrarle el servicio, día que coincide con la fecha en que su empresa TDU lee su medidor. Debido a que su empresa TDU establece esta fecha, Ambit Energy no puede comprometerse a una fecha específica para comenzar a suministrar el servicio. Si ya es un Cliente de Ambit Energy y está haciendo la transición a otro producto, el nuevo producto seleccionado entrará en vigencia dentro de las veinticuatro (24) horas a partir de la solicitud de cambio al nuevo plan. Para algunos productos se requiere un medidor inteligente que registra su uso en períodos de tiempo más frecuentes. Sólo cumplirá los criterios para obtener estos productos si en su inmueble se encuentran instalados el medidor adecuado y todo otro equipo necesario. Sin un medidor inteligente, se lo cambiará, sin mediar sanción, a un producto mes a mes de precio variable, salvo que seleccione otro producto.



# Ambit Texas, LLC

## Términos de Servicio Residencial de Texas

**AMBIT HOME SERVICES:** Ante un atraso de 60 días en el pago de los planes Ambit Surge Protection y/o AC/Heat Shield, ambos planes se cancelarán. Los pagos parciales de facturas, inclusive los correspondientes a los acuerdos de plan de pagos o los planes de pago diferido pueden no aplicarse al importe adeudado de Home Services. Comuníquese con Allied Warranty al (866) 791-1200 o visite [www.alliedwarranty.com](http://www.alliedwarranty.com) para hacer un pedido o programar un pedido de servicio técnico. Consulte los términos y condiciones en su contrato con Allied.

**RENOVACIÓN DE CONTRATO:** Se le enviará un aviso de vencimiento de contrato al menos treinta (30) días antes de la finalización de su plazo de contrato inicial. Si no renueva su contrato de servicios eléctricos antes de que este caduque, usted continuará recibiendo el servicio de Ambit Energy de conformidad con un producto de precio variable mes a mes de renovación automática, salvo que seleccione otro producto o proveedor REP.

**FIJACIÓN DE PRECIOS:** Su precio por kWh del servicio de electricidad figura bajo la sección 'Precio de la electricidad' en la etiqueta de datos de electricidad (EFL). El precio que figura en la EFL no incluye los cargos extraordinarios que cobra la empresa TDU, los cargos extraordinarios de Ambit Energy señalados en este Acuerdo, los cargos de ERCOT, las tasas impuestas por entidades gubernamentales y los impuestos; todos los anteriores figurarán en su factura como conceptos aparte, y que usted acepta pagar según se produzcan. Usted debe abonar todos los impuestos y tasas federales, estatales y locales. Los cargos extraordinarios de la empresa TDU pueden incluir, de forma enunciativa pero no limitativa: lecturas de medidor fuera del ciclo y cambios (de proveedor) autoseleccionados; cargos de desconexión y reconexión; cargos de mudanza; pruebas de medidor; costos y penalidades por manipulación de medidores, y reparaciones de precintos de medidor rotos. Pueden aplicarse recargos de transmisión y distribución según la empresa TDU que le suministre el servicio. Los cargos relacionados con Ambit Energy incluyen todos los cargos específicamente indicados en este Acuerdo. Ambit Energy se reserva el derecho de incluir ajustes vinculados a facturaciones previas, errores de facturación, errores de lectura del medidor, cálculos erróneos de impuestos o bien otros errores u omisiones, en facturas posteriores. Los Clientes que cambien de empresa TDU durante el plazo de su producto estarán sujetos a la tarifa del producto correspondiente para la nueva empresa TDU. Ambit se reserva el derecho de modificar su factura. Ante la falta de lecturas de medidor reales por parte de la empresa TDU, podemos calcular una factura en base a lecturas estimativas. Una vez que recibamos las lecturas de medidor reales, haremos los ajustes correspondientes en una factura posterior.

**CARGOS NO RECURRENTE DE TDU:** Se le podrán cobrar cargos extraordinarios que se originan en la empresa TDU. Estos cargos resultan de un pedido de servicio solicitado para la ubicación donde se suministra el servicio. Entre otros, algunos ejemplos son la activación del servicio, lecturas de medidor fuera del ciclo, pruebas de medidor, y actividades de desconexión y reconexión. Cada empresa TDU establece los importes tarifarios, que figurarán en su factura como conceptos aparte.

**CARGOS DE AMBIT:** Puede que se le cobren cargos extraordinarios por servicios que Ambit suministra, que se aplicarán en los casos que se describen a continuación. Dichos cargos figurarán en su factura como conceptos aparte. Los cargos extraordinarios de Ambit Energy que se detallan a continuación

no incluyen los cargos extraordinarios de la empresa TDU, que figurarán en su factura como conceptos aparte.

- **CARGO POR PROCESAMIENTO DE AGENTE:** Respecto de aquellos pagos procesados por un representante de Atención al Cliente de Ambit Energy, se aplicará un cargo de \$5.00 por procesamiento de pago.
- **CARGO POR PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO:** Los pagos por única vez incurrirán un cargo de \$2.50.
- **PENALIDAD DE PAGO TARDÍO:** Los pagos atrasados y saldos vencidos o en mora darán lugar a un cargo equivalente al 5% del monto facturado vencido.
- **CARGO DE AVISO DE DESCONEXIÓN:** Para la emisión de una carta de desconexión para usted, un cargo de \$10.00 aplicará.
- **CARGO DE DESCONEXIÓN:** Se aplica un cargo de \$15.00 a la emisión de una orden de desconexión a su empresa TDU.
- **CARGO DE RECONEXIÓN:** La emisión de una orden de reconexión a su empresa TDU tiene un cargo de \$40.00.
- **FONDOS INSUFICIENTES:** Por cada transacción no procesada debido a la insuficiencia de fondos, incluyendo (a) cheques rechazados, (b) transferencia electrónica de fondos rechazada, y/o (c) transacción de tarjeta de crédito rechazada, se aplica un cargo de \$25.00 por cheque rechazado o fondos insuficientes. Ante la reiteración de errores de pago o cheques rechazados, Ambit Energy se reserva el derecho de solicitar métodos de pago alternativos verificables.

**DERECHO DE RESCINDIR:** Si está migrando a Ambit Energy desde otro proveedor REP, puede rescindir este Acuerdo sin aplicación de cargos o penalidades de ningún tipo dentro del plazo de tres (3) días hábiles federales contados a partir de la recepción del documento Términos de Servicio de Ambit, y notificando a Ambit por teléfono comunicándose con la línea gratuita (877) 282-6248 o por fax al (877) 805-5606. Si rescinde por fax, escriba por favor el nombre, dirección, número de teléfono e identificación ESI que figura en la cuenta. Favor de firmar y especificar que usted rescinde este Acuerdo dentro del plazo de tres (3) días hábiles federales contados a partir de la recepción de los Términos de Servicio de Ambit Energy.

**DERECHOS DE CANCELACIÓN:** Para cancelar este Acuerdo puede llamarnos o enviarnos un fax a los números previamente mencionados. Se permite cancelar por cualquier razón. No obstante, si usted está inscrito bajo un producto de tarifa-fija, usted acuerda mantenerse como Cliente de Ambit Energy hasta que tal plan se venza o usted puede ser sujeto a un cargo por cancelar antes de tiempo, tal como está especificado en la EFL. Usted puede cancelar este Acuerdo con Ambit Energy sin cargos si (1) Ambit Energy le notifica de un cambio material a sus Términos de Servicio y usted elige cancelar el Acuerdo debido a tal cambio material (para más detalles refiérase a la provisión "Cambios Materiales" de este Acuerdo) o (2) usted se muda y provee evidencia que se está mudando incluyendo la dirección nueva. Ambit Energy reserva el derecho de cancelar este acuerdo por falta de pago, fraude, amenazas verosímiles o daños hechos por el Cliente dirigidas a nuestros dueños, empleados o contratistas, o por pagos insuficientes pasados de fecha. A pesar del método o razón para cancelar este Acuerdo, usted es responsable por todos los cargos pendientes incurridos hasta la fecha de cancelación dictada por el TDU.

**PAGOS:** Se le enviarán facturas mensuales; sin embargo, Ambit Energy puede optar por no enviarle una factura si su saldo es igual o inferior a \$5.00. Todas

# Ambit Texas, LLC

## Términos de Servicio Residencial de Texas

las facturas emitidas son exigibles y pagaderas tras dieciséis (16) días de su emisión ("fecha de vencimiento"), que se define como la fecha de liquidación que figura en su factura o la fecha del sello postal que figura en el sobre: la que sea posterior. Las facturas se considerarán vencidas y en mora si a la fecha de su vencimiento en la hora de cierre Ambit Energy no recibió el pago.

**PAGO AUTOMÁTICO:** Si se inscribió en el programa de Pago Automático Ambit Energy, usted entiende y acepta que Ambit Energy directamente restará el importe adeudado de la siguiente manera: Cuenta de cheques o de ahorros - cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento de la factura. Tarjeta de Crédito - un (1) día antes de la fecha de vencimiento de la factura. Usted se compromete en mantener su información de cuenta bancaria activa y la información actual con Ambit Energy. Si una transacción de Pago Automático falla por falta de fondos, se le cobrará \$25.00 por cargo transacción devuelta.

**FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:** El inscribirse en el programa de Facturación Electrónica de Ambit Energy requiere su consentimiento para enviarle información importante electrónicamente. Al momento de inscribirse, podría recibir una factura más por correo postal a su dirección de facturación. Después de eso, recibirá su facturación mensual en la dirección de correo electrónico que proporcionó. Usted se compromete en proporcionar y mantener su dirección de correo electrónico actual con Ambit Energy. Si cualquier comunicación electrónica (colectivamente, "comunicación electrónica"), incluyendo facturación electrónica son devueltos a Ambit Energy como imposible de recibir, usted sigue siendo responsable de garantizar el pago puntual. Las facturas electrónicas y todas las demás comunicaciones están siempre disponibles en su cuenta en línea en [www.ambitenergy.com](http://www.ambitenergy.com). Si su dirección de correo electrónico no está vigente y Ambit Energy no se puede comunicar con usted por tal, intentaremos comunicarnos con usted por teléfono u otros medios determinados por Ambit Energy.

Usted entiende y acepta que Ambit Energy le puede proporcionar toda la información, avisos y otras comunicaciones (colectivamente, la "comunicación") en relación con su cuenta de Ambit Energy en forma electrónica. Esta comunicación incluye, pero no está limitada a, estados de cuenta mensuales, avisos de desconexión, avisos de recordatorios de pago y avisos de cambios de los términos de servicio. Usted puede retirar su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas o actualizar su dirección de correo electrónico por medio de uno de los siguientes métodos: A través de su Cuenta MyAmbit: Entrar en [www.ambitenergy.com](http://www.ambitenergy.com). Ir a la sección "Mi Factura" y hacer clic en Editar/Cancelar para volver a la Facturación Electrónica y comunicación por correo postal. Ir a la página "Mi Perfil" para editar su dirección de correo electrónico. Por Teléfono: Puede llamar a Ambit Energy al (877) 282-6248 para retirar su consentimiento para la facturación y comunicación electrónica. Para asegurarse de que nuestros estados de cuenta mensuales y otra comunicación electrónica no sean tratados como correo no deseado por su proveedor de cuenta de correo electrónico, por favor agregue la siguiente dirección de correo electrónico a su libreta de direcciones de correos electrónicos: [donotreply@ambitenergy.com](mailto:donotreply@ambitenergy.com).

**DESCUENTO DE E-PLAN:** Ambit Energy ofrece descuentos en productos específicos (sólo residenciales) con la inscripción continua en Facturación Electrónica y Pagos Automáticos. Para más detalles, vea la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL) de los productos elegibles.

**PROGRAMA DE ASISTENCIA DE PAGO VOLUNTARIO:** El programa de asistencia de pago es financiado por donaciones voluntarias de nuestros

Clientes. Tales donaciones financian a la asistencia de pago para nuestros Clientes de electricidad residencial. Para donar voluntariamente a nuestro programa favor de indicar la cantidad que le gustaría donar en su talonario de remitente, situado en cada factura mensual.

**ACUERDOS DEL PLAN DE PAGOS:** Si no puede pagar su factura a tiempo, favor de llamar a Atención al Cliente de inmediato. Usted puede tener derecho a obtener un acuerdo de pago que le dé la opción de pagar después de la fecha de vencimiento de la factura, pero antes de la fecha de vencimiento de la factura siguiente. O puede cumplir los requisitos para obtener un plan de pago diferido que le permita pagar un saldo pendiente a lo largo de un período de tiempo.

**PLANES DE PAGO DIFERIDO:** Un plan de pago diferido es un acuerdo entre Ambit y un Cliente que le permite pagar un saldo pendiente en cuotas que se pagan después de la fecha de vencimiento de la factura actual. Para crear un plan de pago diferido se debe contactar a Ambit por teléfono. Ambit deberá confirmar todos los planes de pago diferido por escrito. Los planes de pago diferido requieren de un pago inicial equivalente al 25% del saldo pendiente, y el saldo remanente debe pagarse en un mínimo de tres (3) ciclos de facturación. Si no cumple los requisitos de un plan de pago diferido, se puede dar de baja su servicio y desconectarlo. Antes de desconectar el servicio eléctrico, le avisaremos por escrito con un mínimo de 10 días corridos de antelación. Si ingresa a este plan de pago, se colocará un bloqueo de cambio de proveedor a su Identificador de Servicio Eléctrico (ESI). Además, su empresa TDU colocará un bloqueo de cambio de proveedor a su identificador ESI si existen pruebas de que se manipuló el medidor. Un bloqueo de cambio de proveedor le impide comprar electricidad a otras empresas hasta haber satisfecho los términos de su acuerdo de pago o, en casos de manipulación del medidor, hasta haber satisfecho el pago de los cargos y la nueva factura correspondientes. Si durante un bloqueo de cambio de proveedor se lo desconecta por falta de pago, deberá pagarle a Ambit Energy para restablecer el servicio eléctrico.

**FACTURACIÓN PROMEDIO:** El programa de Facturación Promedio de Ambit Energy le ofrece la comodidad de estimar sus gastos eléctricos de su hogar mediante el cálculo de su factura mensual actual en base a un historial de consumo promedio de 365 días continuos. Si no hay facturaciones previas a su nombre en la dirección donde se suministra el servicio, consideraremos el historial de consumo en esa dirección y aplicaremos el precio actual para estimar su monto promedio mensual. Los Clientes que establezcan su condición de bajos ingresos en Ambit tendrán derecho al plan de facturación promedio de Ambit Energy. Los Clientes que no estén actualmente en mora o que cumplan ciertos otros criterios también reunirán los requisitos para obtener el plan de facturación promedio. Además, si al iniciar el plan de facturación promedio usted se encuentra en mora, puede que se le exija pagar hasta el 50% del importe en mora, debiéndose pagar el otro 50% en al menos 5 cuotas, o, a opción de Ambit Energy, dicho 50% remanente puede incluirse al calcular el monto de facturación promedio de Ambit Energy. Se producirá un ajuste o conciliación al final de cada ciclo de doce (12) meses que usted está en Facturación Promedio, o en los siguientes supuestos: (1) si su servicio se desconecta por falta de pago, (2) si transfiere su servicio eléctrico a una nueva residencia, (3) si cancela su servicio, o (4) si migra a facturación convencional.

**DESCONEXIÓN SIN AVISO:** Ambit Energy puede ordenar la desconexión inmediata del servicio por los siguientes motivos: (1) existencia de una condición peligrosa y conocida, si es posible el aviso se publicará en un lugar de acceso habitual o en la puerta de la residencia tan pronto como sea posible tras la desconexión del servicio); (2) servicio conectado por una persona sin

# Ambit Texas, LLC

## Términos de Servicio Residencial de Texas

autorización y sin un Acuerdo; (3) servicio reconectado sin autorización tras su desconexión por falta de pago; (4) pruebas que demuestran la manipulación de equipos de la empresa TDU, servicio público municipal, o cooperativa eléctrica, o (5) pruebas que demuestran el robo del servicio. Si se desconectó el servicio debido a una situación peligrosa, el Cliente debe corregir la situación y notificar a Ambit antes de que se reconecte.

**DESCONEXIÓN CON AVISO:** Ambit Energy puede ordenar la desconexión del servicio por falta de pago si transcurridos diez (10) días desde el envío al Cliente de un aviso de desconexión, los montos adeudados permanecen impagos. El fraude y la falta de pago constituyen incumplimientos de este Acuerdo. La desconexión del servicio no lo exime de pagar los importes pendientes adeudados a Ambit Energy. Ambit Energy se reserva el derecho de cobrar un depósito en caso de que Ambit emita una orden de desconexión a su empresa TDU por falta de pago. Si el servicio no se vuelve a conectar dentro de los cinco (5) días siguientes a la desconexión por falta de pago, Ambit se reserva el derecho de cancelar este Acuerdo y cobrar un nuevo depósito y cargo de mudanza para comenzar a suministrar el servicio.

**COLECCIONES:** Si usted no paga los importes adeudados en los términos de vencimiento acordados en virtud de este Acuerdo, Ambit Energy se reserva el derecho de cobrarle las comisiones y cargos razonables y necesarios para cobrar o intentar cobrar los saldos morosos. Ambit puede utilizar los servicios de agencias de cobro de deudas, agencias de verificación de crédito y otras entidades o recursos que la ley autorice para el cobro de saldos impagos en su cuenta.

**CRÉDITO:** Es condición para el presente Acuerdo que usted demuestre su solvencia crediticia durante la vigencia de sus Término de Servicio. Usted acepta cooperar con Ambit Energy para establecer su solvencia crediticia.

**DEPÓSITOS:** Ambit Energy no le negará servicio basado en su solvencia; no obstante, usted puede estar sujeto a pagar un depósito inicial si no cumple con los requisitos de crédito de Ambit Energy, es un Cliente que se muda, o no puede demostrar un crédito satisfactorio como definido en 25.478 de las reglas de PUCT ([www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf](http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf)). Si se requiere un depósito, la cantidad total de tal depósito no será en exceso del equivalente del mayor de (1) la suma de las próximas dos (2) facturas estimadas mensuales, o (2) una quinta parte de la factura estimada anual. Se puede requerir un depósito individual por cada dirección de servicio inscrita bajo este Acuerdo. Tal requisito de depósito se puede renunciar si usted es un Cliente existente de otro REP y puede usted probar que no ha tenido más de un pago tardío en los últimos doce (12) meses de servicio. Existen ciertas situaciones en las cuales usted no tenga que pagar tal depósito para iniciar servicio con Ambit Energy, incluyendo las siguientes: tiene un puntaje de crédito satisfactorio, tiene un mínimo de sesenta y cinco años de edad y su cuenta con su REP actual está al día, o es usted una víctima de violencia doméstica o puede usted proveer una Carta de Certificación para la Renuncia de Depósito para Servicio Eléctrico y Telefónico para Víctimas de Violencia Doméstica.

Es posible que se le solicite realizar un depósito para continuar recibiendo el servicio de electricidad si (1) el promedio anual de sus facturas de servicio eléctrico para los últimos doce (12) meses es al menos el doble de la factura anual estimada originalmente o (2) su servicio de electricidad ha sido desconectado una vez en los 12 meses anteriores. Los Clientes que hayan establecido su condición de bajos ingresos con Ambit podrán pagar un depósito

igual o superior a cincuenta dólares en dos (2) cuotas iguales. Para ser elegible, debe estar en el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) o en Medicaid y el nombre del participante del programa debe ser igual al del titular del servicio en la factura de electricidad. Los intereses se acumularán solamente en depósitos retenidos por más de 30 días a la tasa aprobada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas. Los intereses devengarán desde la fecha en que se reciba el depósito. Su depósito inicial y los intereses devengados se acreditarán en su cuenta después de 12 meses consecutivos de servicio si (1) no ha presentado pagos atrasados durante doce (12) meses consecutivos, (2) su servicio no ha sido desconectado por falta de pago y (3) no presenta mora en el pago de su factura actual.

**RECHAZO DE SERVICIO:** Ambit Energy puede negarse a prestar servicio eléctrico a un Cliente por uno o más de los motivos especificados en la Sección 25.477 de las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ([www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.477/25.477.pdf](http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.477/25.477.pdf)).

**DISCRIMINACIÓN:** Ambit Energy no discrimina, rehúsa servicio o requiere prepago o depósitos basados en raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estatus matrimonial, ingresos legítimos, nivel de ingresos, discapacidad, estatus familiar, ubicación en un área geográfica económicamente afligida, o calificación por bajos ingresos o servicios de energía eficiente. Ambit Energy no usa puntuación de crédito, historial de crédito o datos de servicios públicos de terceras personas como la base para determinar el precio para servicio eléctrico para un producto con un término de doce (12) meses o menos.

**CAMBIOS MATERIALES:** Con respecto a cualquier cambio en los Términos de Servicio, Ambit Energy le proveerá un aviso por escrito en su cuenta o en un aviso aparte enviado a su dirección con un mínimo de catorce (14) días calendarios por adelantado. Los cambios tomarán efecto en la fecha establecida en el aviso. En caso de un cambio desfavorable a este Acuerdo, usted tendrá la opción de cancelar este Acuerdo sin cargos o penalidad durante un periodo de catorce (14) días a partir de la fecha del aviso. Tal opción no será proporcionada si el cambio lo favorece a usted o es exigida por cualquier ley aplicable o cualquier reglamento de una agencia o cuerpo regulatorio, incluyendo la PUCT. Cambios de precios debidos a un cambio en la ley o el reglamento podrán efectuarse, sin conceder ningún derecho de cancelar este Acuerdo sin penalización. No se enviará ningún aviso de cambios contractuales que beneficien al Cliente.

**DATOS DEL CLIENTE:** Al entrar en este Acuerdo, usted autoriza a su TDU a divulgarle a Ambit Energy cierta información que nosotros necesitamos para proveerle servicio, incluyendo su dirección, número telefónico, números de cuentas e información sobre su historial de consumo.

**FUERZA MAYOR:** Trataremos por todos los medios comercialmente razonables de proveerle servicio pero no le garantizamos una provisión de energía eléctrica continua. Ciertos eventos fuera de nuestro control (eventos de "fuerza mayor") pueden resultar en interrupciones de servicio. No somos responsables por tales Interrupciones. Nosotros no generamos, transmitimos o le entregamos su electricidad. Por lo tanto, usted está de acuerdo en que nosotros no somos responsables por daños causados por eventos de fuerzas mayores, incluyendo actos de Dios, actos de autoridades gubernamentales, incluyendo la Public Utility Commission of Texas, accidentes, huelgas, problemas de sindicatos, trabajo de mantenimiento necesario, la inhabilidad de acceder el sistema del TDU, falta de ejecución de parte del TDU, cambios en leyes, reglas, reglamentos, prácticas o procedimientos de cualquier autoridad gubernamental

# Ambit Texas, LLC

## Términos de Servicio Residencial de Texas

o de Electric Reliability Council of Texas, o cualquier causa fuera de nuestro control.

**ASIGNACIÓN:** Usted no tiene derecho de ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, o cualquiera de sus derechos u obligaciones sin el consentimiento por escrito de Ambit Energy. Ambit puede, sin el consentimiento suyo (a) transferir, vender, prometer, gravar o ceder este Acuerdo o las cuentas, ingresos o ganancias en conexión con cualquier acuerdo de financiamiento; (b) transferir o ceder este Acuerdo a un afiliado de Ambit; (c) transferir o traspasar este Acuerdo a cualquier persona o entidad sucesoria a todos o sustancialmente todos los bienes de Ambit Energy; y/o (d) transferir o ceder este Acuerdo a un REP certificado. En el caso de (b), (c) o (d), cualquier tal designado acordará por escrito hacerse responsable por los términos y condiciones de este Acuerdo. En caso de tal asignación, el Cliente acuerda que Ambit Energy deja de ser responsable por todas sus obligaciones bajo este Acuerdo.

**RESPONSABILIDAD LIMITADA:** AQUELLAS RESPONSABILIDADES NO EXCUSADAS POR FUERZA MAYORES U OTRAS RAZONES SERÁN LIMITADAS A DAÑOS REALES DIRECTOS. NINGUNA DE LAS PARTES INTERESADAS DE ESTE ACUERDO SERÁ RESPONSABLE AL OTRO POR DAÑOS EVENTUALES, INCIDENTALES, PU-NITIVOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O INDIRECTOS. PÉRDIDAS DE INGRESOS O PENALIDADES DE CUALQUIER TIPO ESTÁN RENUNCIADAS; ESTAS LIMITACIONES APLICAN SIN TENER EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO, INCLUYENDO LA NEGLIGENCIA DE AMBIT ENERGY. NO EXISTEN TERCEROS BENEFICIARIOS A ESTE ACUERDO.

**REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS:** LA ELECTRICIDAD QUE SE VENDE BAJO ESTE ACUERDO CUMPLIRÁ CON LOS ESTÁNDARES APLICABLES DEL TDU Y PUEDE SER SUPLIDA DE UNA VARIEDAD DE ORÍGENES. AMBIT ENERGY NO HACE REPRESENTACIONES O DA GARANTÍAS APARTE DE AQUELLAS EXPRESAMENTE DELINEADAS EN ESTE ACUERDO, Y AMBIT ENERGY EXPRESAMENTE NIEGA CUALQUIER OTRAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD Y UTILIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

**LEY APLICABLE:** Este Acuerdo será gobernado e interpretado, ejecutado y se hará cumplir de acuerdo con las leyes del estado de Texas y la jurisdicción territorial será en el Condado de Dallas, Texas. Las provisiones del Código Uniforme de Comercio ("UCC") aplicarán a este Acuerdo y la electricidad será un "bien" para propósitos del UCC (<http://tlo2.tlc.state.tx.us/statutes/bc.toc.htm>).

**RESOLUCIÓN DE DISPUTAS POR ARBITRAJE OBLIGATORIO: POR FAVOR LEA ESTO CUIDADOSAMENTE. AFECTA SUS DERECHOS.**

### RESUMEN:

La mayoría de las preocupaciones de los Clientes se pueden resolver de forma rápida y con la satisfacción del Cliente llamando a nuestro departamento de Servicio al Cliente al (877) 282-6248. El Cliente también puede ponerse en contacto con Ambit por escrito al P.O. Box 864589 Plano, TX 75086. Además, la disputa del Cliente o queja podrá ser presentada por cualquiera de las partes en cualquier momento a la PUCT conforme a su Procedimiento de Tramitación de Reclamaciones. Obligación de pago para cantidades en conflicto puede ser retenido hasta que dicha controversia se resuelva por mutuo acuerdo o por las condiciones garantizadas por la decisión de PUCT. **TODAS LAS DEMÁS DISPUTAS SE TRAMITARÁN EN CONFORMIDAD CON**

### EL ARBITRAJE Y RENUNCIA A DEMANDA COLECTIVA A CONTINUACIÓN.

En el improbable caso de que el departamento de Servicio al Cliente de Ambit o PUCT sea incapaz de resolver una queja que pueda tener a su satisfacción (o si Ambit no ha sido capaz de resolver un conflicto que tiene con usted después de intentar hacerlo de manera informal), cada uno de nosotros estamos de acuerdo en resolver los conflictos mediante un arbitraje vinculante o una corte de reclamos menores en lugar de las cortes de jurisdicción general. El arbitraje es más informal que un juicio en una corte. El Arbitraje utiliza un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado, permite un descubrimiento más limitado que en la corte, y está sujeto a una revisión muy limitada por las cortes. Los árbitros pueden conceder los mismos daños y resolución que una corte pueda otorgar. **CUALQUIER ARBITRAJE BAJO ESTE ACUERDO SE CELEBRARÁ EN FORMA INDIVIDUAL; ARBITRAJE COLECTIVO Y DEMANDA COLECTIVA NO SE PERMITE.** Para cualquier reclamación no fundamentada que no exceda de \$75,000, Ambit pagará todos los costos del arbitraje. Por otra parte, en el arbitraje, usted tiene derecho a recuperar los honorarios de los abogados de Ambit al menos en la misma medida como lo sería en las cortes.

Además, bajo ciertas circunstancias (como se explica más adelante), Ambit le pagará más que el monto de la adjudicación del árbitro y le pagará a su abogado (si lo hay) el doble de sus honorarios razonables en caso de que el árbitro le conceda una cantidad que es mayor que lo que Ambit le ha ofrecido para resolver la controversia.

### ACUERDO DE ARBITRAJE:

(1) Ambit y usted están de acuerdo para arbitrar **TODAS LAS DISPUTAS Y RECLAMACIONES** entre nosotros. Este acuerdo de arbitraje debe interpretarse en sentido amplio. Incluye, pero no se limita a:

- reclamaciones derivadas de o relacionadas con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea basado en contrato, agravio, estatuto, fraude, falsedad o cualquier otra teoría legal;
- reclamos nacidos antes de este o cualquier Acuerdo previo (incluyendo, pero no limitado a, reclamaciones relativas a la publicidad);
- demandas que son actualmente objeto de una demanda colectiva pretendida en la que usted no es un miembro de una clase certificada; y
- reclamaciones que puedan surgir después de la terminación del presente Acuerdo.

Las referencias a "Ambit", "usted" y "nosotros" incluyen nuestras respectivas subsidiarias, afiliados, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios autorizados o no autorizados o beneficiarios de los servicios o Dispositivos bajo este acuerdo o acuerdos previos entre nosotros. No obstante a lo anterior, cualquiera de las partes podrá iniciar una acción individual en la corte de reclamos menores. Este acuerdo de arbitraje no le impide poner los temas a la atención de agencias federales, estatales o locales, incluyendo, por ejemplo, la Federal Trade Commission. Estos organismos pueden, si la ley lo permite, solicitar medidas contra nosotros en su nombre. **USTED ACEPTA QUE AL ENTRAR EN ESTE ACUERDO, USTED Y AMBIT RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O A PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA.** Este acuerdo pone de manifiesto una transacción de comercio interestatal, y por lo tanto el Federal Arbitration Act rige la interpretación y aplicación de esta disposición. Esta disposición de

## Ambit Texas, LLC

### Términos de Servicio Residencial de Texas

arbitraje sobrevivirá a la terminación de este Acuerdo.

2) La parte que pretenda recurrir al arbitraje primero deberá enviar a la otra, por correo certificado, un Aviso de Disputa ("Aviso"). El Aviso a Ambit debe dirigirse a: Legal Department, Ambit Energy, 1801 North Lamar Street, Suite 600, Dallas, TX 75202. ("Dirección de Aviso"). El aviso debe (a) describir la naturaleza y el fundamento de la reclamación o disputa; y (b) establecer la resolución en específico que se pretende ("Demanda"). Si Ambit y usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación dentro de los 30 días después de ser recibido el Aviso, usted o Ambit pueden iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de conciliación hecho por Ambit o usted no debe ser divulgado al árbitro hasta después de que el árbitro determine la cantidad, si hay alguna, a la que usted o Ambit tienen derecho. Usted puede descargar o copiar una planilla del Aviso y una planilla para iniciar el arbitraje en [ww2.ambitenergy.com/arbitration-forms](http://ww2.ambitenergy.com/arbitration-forms).

3) Después de que Ambit reciba el Aviso en la Dirección de Aviso de que usted ha iniciado el arbitraje, inmediatamente se le reembolsará por su pago de presentación de reclamo, a menos que su reclamo sea por más de \$75,000. (El pago de presentación de reclamo actualmente es de \$200 para reclamos menores de \$10,000 pero está sujeta a cambios por parte del proveedor de arbitraje. Si usted no puede pagar esta cuota, Ambit lo pagará directamente al recibir una solicitud por escrito a la Dirección de Aviso.) El arbitraje se registrará por las Reglas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Suplementarios para Disputas relacionadas con el Consumidor (colectivamente, "Reglas AAA") de la American Arbitration Association ("AAA"), como es modificado por el presente Acuerdo, y será administrado por la AAA. Las Reglas de la AAA están disponibles en línea en [adr.org](http://adr.org), llamando a la AAA al 1-800-778-7879, o escribiendo a la Dirección de Aviso. (Usted puede obtener la información que está designada para los que no sean abogados sobre el proceso de arbitraje en [ww2.ambitenergy.com/arbitration-information](http://ww2.ambitenergy.com/arbitration-information).) El árbitro se registrará por los términos de este Acuerdo. Todos los temas son del árbitro para decidir, salvo por las cuestiones relativas al alcance y la aplicabilidad de la cláusula de arbitraje son para que la corte decida. A menos que Ambit y usted acuerden otra cosa, todas las audiencias de arbitraje se llevarán a cabo en el condado (o parroquia) de su dirección de facturación.

Si su reclamo es por \$10,000 o menos, estamos de acuerdo en que usted puede elegir si el arbitraje se llevará a cabo únicamente sobre la base de los documentos presentados al árbitro, a través de una audiencia telefónica o por una audiencia en persona según lo establecido por las Reglas de la AAA. Si su reclamación supera los \$10,000, el derecho a una audiencia será determinado por las Reglas de la AAA. Independientemente de la manera en que se lleva a cabo el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión por escrito suficientemente razonable para explicar los hechos esenciales y conclusiones en que se basa la concesión. Salvo una disposición contraria a este documento, Ambit pagará todos cargos de pago de presentación de reclamo AAA, la administración y los honorarios del árbitro por cualquier arbitraje iniciado de conformidad con los requisitos de aviso anteriores. Sin embargo, si el árbitro considera que la sustancia de su reclamo o la reparación que se solicita en la demanda está fundamentada o se entabla con un propósito impropio (según lo medido por las normas establecidas en la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 (b)), entonces el pago de todos los cargos se registrará por las Reglas de la AAA. En tal caso, usted se compromete a reembolsar a Ambit por todos los fondos erogados

previamente por ellas que son de otro modo su obligación de pagar bajo las reglas de la AAA. Además, si usted inicia un arbitraje por el cual pretenda más de \$75,000 en daños, el pago de estos cargos se registrará por las reglas de la AAA.

(4) Si, después de fallar a su favor en cualquier aspecto sobre los méritos de su reclamo, el árbitro le otorga un monto que es mayor que el valor de la última oferta acordada por escrito de Ambit hecha antes de la selección del árbitro, entonces Ambit hará lo siguiente:

- Pagar el importe de la adjudicación o \$10,000 ("el pago alternativo"), el que sea mayor; y
- Pagar a su abogado, en su caso, el doble de la cantidad de los honorarios de abogados, y reembolsará cualquier gasto (incluyendo honorarios de peritos y costos) que su abogado haya acumulado razonablemente por investigar, preparar y presentar el reclamo en el arbitraje ("la prima o monto del abogado").

Si Ambit no hizo una oferta por escrito para resolver la disputa antes de seleccionar a un árbitro, usted y su abogado tendrán derecho a recibir el pago alternativo y la prima del abogado respectivamente, si el árbitro le otorga cualquier reparación en los méritos. El árbitro podrá tomar decisiones y resolver las controversias sobre el pago y el reembolso de los honorarios, gastos, y el pago alternativo y la prima del abogado en cualquier momento durante el proceso judicial y a petición de cualquiera de las partes hechas dentro de los catorce (14) días de la resolución del árbitro sobre los méritos.

(5) El derecho a honorarios de abogados y gastos discutido en el párrafo (4) complementa cualquier derecho a honorarios de abogados y gastos que pueda tener en virtud de la legislación aplicable. Por lo tanto, si usted tendría derecho a una cantidad mayor bajo la ley aplicable, esta disposición no impide al árbitro que fije tal indemnización. Sin embargo, es posible que no obtenga adjudicación duplicativa por los honorarios o costos de abogados. Aunque bajo algunas leyes Ambit puede tener derecho a una adjudicación de honorarios de abogados y gastos si prevalece en un arbitraje, Ambit está de acuerdo que no buscará dicha adjudicación.

(6) El árbitro podrá otorgar adjudicación declaratoria o medidas cautelares sólo en favor de la parte individual que pretende resarcimiento y sólo en la medida necesaria para proveer el resarcimiento justificado por el reclamo individual de dicha parte. **USTED Y AMBIT ESTÁN DE ACUERDO EN QUE CADA UNO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA EL OTRO SOLO EN SU O SU CAPACIDAD INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO COLECTIVO EN CUALQUIER SUPUESTO PROCESO JUDICIAL COLECTIVO O REPRESENTATIVO.** Así mismo, a menos que usted y Ambit acuerden lo contrario, el árbitro no podrá consolidar más que las reclamaciones de una persona, y no podrá presidir de otro modo sobre ninguna forma de proceso judicial representativo o colectivo. Si esta disposición específica se considera sin fuerza ejecutoria, entonces la totalidad de esta cláusula de arbitraje será nula y sin efecto.

(7) Sin perjuicio de cualquier otra disposición en contrario en este Acuerdo, nosotros aceptamos que si Ambit hace cualquier cambio en el futuro de esta disposición de arbitraje (diferente al cambio de la Dirección de Aviso) durante el plazo de su Acuerdo, usted puede rechazar tal cambio al enviar un aviso por escrito a Ambit dentro de treinta (30) días del cambio a la Dirección de Aviso provista anteriormente. Al rechazar cualquier cambio futuro, usted está de acuerdo que usted arbitrará cualquier disputa entre Ambit en conformidad con esta disposición.