

## SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento establece "Sus Derechos como Cliente" para la compra de energía eléctrica entre Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric, No. de Certificado de Proveedor Minorista de Energía Eléctrica ("REP", sigla en inglés) 10051, ("Smart Prepaid Electric", "nosotros" y "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente").

### Cargos No Autorizados - Cargos en exceso (Cramming)

Usted tiene derecho a que únicamente se le cobre por los servicios que ha autorizado, así como el derecho a cuestionar cualquier cargo o cargos no autorizados. Antes de que Smart Prepaid Electric incluya un cargo en su factura por un producto o servicio específico, nosotros le informaremos acerca de ese producto o servicio, incluyendo todos los cargos asociados, y obtendremos su autorización para incluir esos cargos en su factura. Si usted considera que su factura incluye un cargo o cargos por un producto o servicio que usted no ha autorizado, por favor póngase en contacto con Smart Prepaid Electric al número de teléfono o a la dirección que se indican más adelante.

### Lectura y Prueba del Medidor

Si usted cree que su medidor no está funcionando adecuadamente, por favor notifique a Smart Prepaid Electric y nosotros nos pondremos en contacto con el Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", sigla en inglés) en su nombre, o póngase directamente en contacto con su TDSP para solicitar una prueba del medidor. Usted tiene derecho a que se compruebe el buen funcionamiento de su medidor de energía eléctrica de manera gratuita una vez cada cuatro años. Si usted solicita que se compruebe el buen funcionamiento de su medidor más de una vez cada cuatro años, y se determina que el medidor está funcionando adecuadamente, se le puede cobrar un recargo por la ejecución de la(s) prueba(s) adicional(es) del medidor, de conformidad con las tarifas de su TDSP. La prueba del medidor deberá realizarse durante las horas normales de trabajo del TDSP. Si usted desea estar presente para observar la prueba, entonces esta prueba será programada de tal manera que usted pueda asistir dentro de las horas normales de trabajo del TDSP. Luego de completar cualquier prueba del medidor que se hubiese solicitado, el TDSP le informará inmediatamente la fecha en la que se realizó la prueba, quién la llevó a cabo, los resultados de la misma, y (de ser aplicable) la fecha en que el medidor fue retirado. Si usted prefiere leer su propio medidor, por favor póngase en contacto con el TDSP en su área para recibir instrucciones sobre cómo leer su medidor.

### Protecciones del Servicio

Smart Prepaid Electric no desconectará su servicio eléctrico ni terminará nuestro Contrato con usted a causa de: (i) mora en el pago por parte de un inquilino anterior; (ii) incumplimiento en el pago de cargos no relacionados con el servicio de energía eléctrica; (iii) incumplimiento en el pago por cualquier tipo de servicio de energía eléctrica diferente; (iv) incumplimiento en el pago de una sub-facturación, que no sea por robo del servicio, que se encuentre vencido por más de seis (6) meses; (v) incumplimiento en el pago de un cargo cuestionado hasta que se realice una determinación exacta; (vi) incumplimiento en el pago de una sub-facturación debido a una medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido manipulado; o (vii) incumplimiento en el pago de facturas estimadas, tal como se haya solicitado, cuando la lectura real de datos del medidor no se encuentre disponibles. Además, Smart Prepaid Electric no desconectará su servicio ni terminará nuestro Contrato con usted durante una emergencia causada por condiciones climáticas extremas, o durante un feriado o fin de semana. Si usted está recibiendo asistencia para el suministro de energía, Smart Prepaid Electric no desconectará el servicio ni terminará su Contrato con usted debido a la falta de pago, siempre que Smart Prepaid Electric reciba una garantía, carta de intención, orden de compra, u otra notificación en el sentido de que un proveedor que brinda asistencia para el servicio de energía enviará el pago suficiente para permitir la continuidad del servicio. Adicionalmente, en caso de que la desconexión del servicio de energía eléctrica pudiese ser la causa para que alguna persona que vive en su residencia sufra una enfermedad grave, por favor póngase en contacto con Smart Prepaid Electric para solicitar ayuda. Refiérase a sus Términos del Servicio para obtener mayores detalles.

### Reclamos y Desacuerdos del Cliente

Usted tiene derecho a contactarse con nuestros representantes del servicio para formular preguntas acerca de su servicio de energía eléctrica o sobre los cargos incluidos en su factura, para dar por terminado su servicio y llevar a cabo cualquier otro negocio relacionado con los servicios que nosotros le suministramos. Usted puede presentar un reclamo a Smart Prepaid Electric, ya sea personalmente o por medio de una carta, facsímile, correo electrónico o teléfono. Smart Prepaid Electric investigará enseguida dicho reclamo y le comunicará los resultados dentro de veintiún (21) días.

Usted tiene derecho a interponer un reclamo formal o informal ante la PUCT (y Smart Prepaid Electric no puede ni podrá limitar ese derecho). Mientras se encuentre pendiente cualquier reclamo ante la PUCT, Smart Prepaid Electric no iniciará actividades de cobro con relación a la porción de la factura que ha sido cuestionada. Usted estará obligado/a a pagar cualquier porción no cuestionada de la factura y Smart Prepaid Electric podrá proseguir con la desconexión del servicio por falta de pago de la porción no cuestionada, luego de enviar la notificación correspondiente. Si desea ponerse en contacto con la PUCT, al final de este documento encontrará la información de contacto de la PUCT.

## **Idioma**

Usted tiene derecho a especificar si desea recibir los siguientes documentos e información ya sea en inglés o en español: declaración sobre "Sus Derechos como Cliente"; documentos relacionados con los Términos del Servicio; Etiqueta de Datos sobre Electricidad, notificaciones de facturas y notificaciones de terminación, información sobre la disponibilidad de nuevos servicios de energía eléctrica, programas de descuento, promociones; acceso al servicio al cliente, incluyendo el restablecimiento del servicio de energía eléctrica y respuestas a inquietudes acerca de la facturación.

## **Cambio No Autorizado del Servicio - "Slamming" (acción forzada o impuesta)**

Usted tiene derecho a elegir su proveedor minorista de energía eléctrica. Cualquier cambio con respecto a su proveedor minorista de energía eléctrica podrá efectuarse únicamente con su permiso. Si usted cree que Smart Prepaid Electric o cualquier otra entidad ha cambiado su servicio de energía eléctrica hacia otro proveedor sin su permiso, por favor póngase en contacto con Smart Prepaid Electric para rectificar este problema. Smart Prepaid Electric no apoya la práctica del slamming (o acción forzada o impuesta) y cuenta con procedimientos adecuados para impedir esta práctica.

## **Desconexión y Terminación del Servicio**

Usted no tiene derecho a recibir servicio de energía eléctrica sin efectuar pago alguno. Smart Prepaid Electric tiene derecho de desconectar su servicio y terminar nuestro Contrato con usted si usted no cumple con el pago del servicio que se le proporciona. Smart Prepaid Electric le proporcionará un aviso por medio de su método de comunicación previamente seleccionado en su hoja de aplicación un (1) día antes que su saldo caiga a aproximadamente \$10. Si no repone su saldo de su cuenta pre-pagada y su cuenta cae a \$10, su servicio será desconectado sin aviso adicional. Si usted tiene un plan de pago diferido y no cumple los términos de dicho plan, Smart Prepaid Electric le proporcionará un aviso de desconexión y/o terminación antes de desconectar su servicio y/o terminar nuestro Contrato con usted. Dicho aviso le informará las razones para la desconexión y/o terminación y las medidas preventivas que están disponibles y que deberían tomarse a fin de evitar la desconexión.

En caso de que su servicio haya sido desconectado por falta de pago o por cualquier otra razón, por favor póngase en contacto con Smart Prepaid Electric inmediatamente. Luego de la corrección satisfactoria de las razones que causaron la desconexión, lo cual incluye el pago de los recargos correspondientes a la desconexión y reconexión, Smart Prepaid Electric notificará al TDSP para que su servicio sea reconectado.

## **Programas de Pagos y Descuentos**

Si usted se pone en contacto con Smart Prepaid Electric para indicar su incapacidad para pagar una factura, nosotros le informaremos acerca de todas las opciones de pago aplicables y de los programas de asistencia para efectuar pagos, tales como un plan de pago diferido o programas de asistencia para brindar energía eléctrica a personas de bajos ingresos. Adicionalmente, usted puede calificar para beneficiarse de los programas de ayuda financiera y asistencia en el servicio de energía eléctrica. Por favor refiérase a sus Términos del Servicio para obtener mayores detalles.

Los descuentos de las tasas a través del Programa de Descuento LITE-UP de Texas fueron reincorporados por la Legislación de Texas, a fin de proporcionar descuentos durante los meses de verano a solicitantes calificados. Con el fin de aplicar directamente con LIDA para ser considerado elegible, por favor llame al número 1-800-241-7011. Smart Prepaid Electric ofrece los beneficios de este programa tal como lo requiere la norma aplicable.

## **Lista de Registro para No-Recibir-Llamadas**

Los clientes pueden añadir sus nombres, direcciones y números telefónicos a una lista del servicio de energía eléctrica auspiciada por el Estado para no -recibir-llamadas. Un cliente que se ha registrado para que le incluyan en la lista del servicio de energía eléctrica para no-recibir-llamadas puede esperar que dentro de un plazo de sesenta (60) días ya no reciba llamadas de tele marketing a nombre de REPs. El cliente deberá pagar un recargo que no excederá de \$5.00, para registrarse al momento de la inscripción por medio de una tarjeta de crédito, cheque o giro postal, según sea el caso. Dicho registro lo puede realizar a través de la opción de No-Recibir-Llamadas del Servicio Postal de los Estados Unidos en Texas, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; vía Internet a [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), o telefónicamente llamando al número 1-866-896-6225. El registro de un número telefónico en la lista del servicio de energía eléctrica para no-recibir-llamadas expira después de cinco (5) años. Un cliente registrado puede continuar recibiendo llamadas de tele vendedores que no sean REPs; en tal caso el cliente podrá, como una alternativa o adicionalmente, registrarse en la lista de Texas para no-recibir-llamadas, cuyo objetivo es limitar las llamadas de tele marketing relacionadas con productos y servicios para el consumidor en general, incluyendo aquellas del servicio de energía eléctrica.

## **Reporte sobre Interrupción del Servicio y Reparaciones de Emergencia**

En caso de existir alguna emergencia o para reportar alguna interrupción del servicio, por favor póngase en contacto directamente con su TDSP. Más adelante encontrará la información de contacto.

## **Información del Cliente y Derechos de Privacidad**

Smart Prepaid Electric no revelará su información patentada de cliente excepto según sea autorizado de acuerdo con la Ley. Smart Prepaid Electric no proporcionará o venderá esta información a otras entidades sin haber primero obtenido su consentimiento. En circunstancias especiales la PUCT ha autorizado la revelación de la información patentada del cliente a agencias encargadas de hacer cumplir la ley, agencias de asistencia de energía eléctrica, agencias de cobro e informes de crédito, su TDSP, el agente de registro, la Oficina del Consejo de Servicios Públicos, la PUCT y agentes, vendedores, socios o afiliados de Smart Prepaid Electric dedicados a realizar servicios o funciones en nombre de Smart Prepaid Electric.

**Información de Contacto****Para Preguntas sobre Facturación o Servicio:**

Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric, Certificado No. 10051, es un proveedor minorista autorizado de energía eléctrica. Cualquier pregunta o inquietud relacionada con este Contrato la puede dirigir a un representante del servicio al cliente de Smart Prepaid Electric, escribiendo a [info@smartprepaidelectric.com](mailto:info@smartprepaidelectric.com), o llamando al teléfono 713-881-8600 (o al (877)-773-8099). Estamos disponibles de Lunes-Viernes 8:00 AM-7:00 PM CST Sábado 9:00 AM- 2:00 PM CST. Nuestra dirección de Internet es [www.smartprepaidelectric.com](http://www.smartprepaidelectric.com). Nuestro número de fax es 832-380-8228. Nuestra dirección postal es: 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

**Para Interrupciones de Servicio o Emergencias:**

**CenterPoint:** 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456; **AEP Central:** 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

**Comisión de Servicios Públicos de Texas:**

Customer Protection Division (División de Protección al Cliente)

P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

(512) 936-7120 o en Texas (llamada gratuita) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 y Relay Texas (llamada gratuita) 1-800-735-2989

Dirección de Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) - Dirección del sitio web en Internet: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

# YOUR RIGHTS AS A CUSTOMER

This document sets out "Your Rights as a Customer" for the purchase of electricity between Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric, REP Certificate No. 10051, ("Smart Prepaid Electric", "we" and "us") and you, the customer ("you", "your" and "Customer").

## Unauthorized Charges- "Cramming"

You have the right to only be charged for services that you have authorized and the right to dispute any unauthorized charge or charges. Before Smart Prepaid Electric places a charge on your bill for a particular product or service, we will inform you about that product or service including all associated charges, and obtain your authorization to place those charges on your bill. If you believe that your bill includes a charge or charges for a product or service that you have not authorized, please contact Smart Prepaid Electric at the telephone number or address shown below.

## Meter Reading & Testing

If you feel that your meter is not operating properly, please either notify Smart Prepaid Electric and we will contact the TDSP on your behalf, or contact your TDSP directly to request a meter test. You have the right to have your electricity meter tested once every four years at no cost to you. If you request your meter to be tested more than once every four years, and the meter is determined to be functioning properly, you may be charged a fee for the additional meter test(s) pursuant to the tariffs of your TDSP. The meter test shall be made during the TDSP's normal working hours. If you want to be present to observe the test, then it will be scheduled to accommodate you within the TDSP's normal working hours. After any requested meter test is completed, the TDSP will promptly advise you of the date that the test was conducted, who performed the test, the test results and (if applicable) the date when the meter was removed. If you prefer to read your own meter, please contact the TDSP in your area for instruction on how to read your meter.

## Service Protections

Smart Prepaid Electric will not disconnect your electric service or terminate our Agreement with you for: (i) delinquency of payment by a previous occupant; (ii) failure to pay charges not related to electric service; (iii) failure to pay for a different class of electric service; (iv) failure to pay an under billing, other than for theft of service, that is more than six (6) months old; (v) failure to pay for a disputed charge until a determination as to the accuracy is made; (vi) failure to pay an under billing due to faulty metering, unless there has been meter tampering; or (vii) failure to pay estimated bills as requested when actual meter read data is not available. Furthermore, Smart Prepaid Electric will not disconnect your service or terminate our Agreement with you during an extreme weather emergency, or on a holiday or weekend. If you are receiving energy assistance, Smart Prepaid Electric will not disconnect service or terminate its Agreement with you for nonpayment if it receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service. Additionally, if disconnection of electric service would cause some person residing at your residence to become seriously ill please contact Smart Prepaid Electric for assistance. Please refer to your Terms of Service for full details.

## Customer Complaints & Disputes

You have the right to contact our service representatives to ask questions about your electric service or charges on your bill, terminate your service and conduct any other business relating to the services that we provide to you. You may submit a complaint in person, by letter, facsimile, e-mail or telephone to Smart Prepaid Electric. Smart Prepaid Electric will promptly investigate and advise you of the results within twenty-one (21) days.

You have the right to file an informal or formal complaint with the PUCT (and Smart Prepaid Electric cannot and will not limit that right). While a complaint with the PUCT is pending, Smart Prepaid Electric will not initiate collection activities with respect to the disputed portion of the bill. You will be obligated to pay any undisputed portion of the bill and Smart Prepaid Electric may pursue disconnection of service for nonpayment of the undisputed portion after appropriate notice. If you wish to contact the PUCT, you will find the PUCT's contact information at the end of this document.

## Language

You have the right to designate receipt of the following documents and information in either English or Spanish: "Your Rights as a Customer" disclosure; Terms of Service documents; Electricity Facts Label; bill notices and termination notices; information on the availability of new electric services; discount programs; promotions; access to customer service, including the restoration of electric service and response to billing inquiries.

## Unauthorized Switch of Service- "Slamming"

You have the right to choose your retail electric provider. A change in your retail electric provider can only be made with your permission. If you believe that Smart Prepaid Electric or some other entity has switched your electric service to another provider without your permission, please contact Smart Prepaid Electric to rectify this problem. Smart Prepaid Electric does not support the practice of slamming and has processes in place to deter this practice.

### **Disconnection & Termination of Service**

You do not have the right to receive electric service without payment. Smart Prepaid Electric has the right to disconnect your service and terminate our Agreement with you if you fail to pay for the service provided to you. Smart Prepaid Electric will provide you with warning notices via email and or text message, at least one day prior to your balance dropping to \$10. If you fail to replenish the balance on your pre-paid account and your account drops to \$10, your service will be disconnected without additional notice. If you are on a deferred payment plan and fail to meet the terms of such plan, Smart Prepaid Electric will provide you with a disconnection and/or termination notice prior to disconnecting your service and/or terminating our Agreement with you. Such notice will inform you of the reasons for the disconnection and/or termination and the preventative steps available to you that must be taken in order to avoid disconnection.

If your service has been disconnected for nonpayment or another reason, please contact Smart Prepaid Electric immediately. Smart Prepaid Electric shall upon satisfactory correction of the reasons for disconnection including payment of the appropriate disconnection and reconnection fees, notify the TDSP to reconnect your service.

### **Payment & Discount Programs**

If you contact Smart Prepaid Electric and indicate an inability to pay a bill, we shall inform you of all applicable payment options such as a deferred payment plan, or low income energy assistance programs. Additionally, you may be qualified for financial and energy assistance programs. Please refer to your Terms of Service for full details.

Rate discounts through the LITE-UP Texas Discount Program were reinstated by the Texas Legislature to provide discounts to qualified applicants during the summer months. To apply for eligibility directly with LIDA, please call 1-800-241-7011. Smart Prepaid Electric offers the benefits of this program as required by applicable rule.

### **Do Not Call List**

Customers may add their name, address and telephone number to a state-sponsored electric no-call list. A customer that registers for inclusion on the electric no-call list can expect to stop receiving telemarketing calls on behalf of REPs within sixty (60) days. The customer must pay a fee not to exceed \$5.00 to register at the time of registration by credit card, check or money order, as appropriate. Registration may be accomplished via the United States Postal Service at Texas No Call, P.O. Box 313, E. Walpole, MA 02032; Internet at [www.texasnocall.com](http://www.texasnocall.com), or telephonically at 1-866-896-6225. Registration of a telephone number on the electric no-call list expires after five (5) years. A registered customer may continue to receive calls from telemarketers other than REPs, and the customer may instead or may also register for the Texas no-call list that is intended to limit telemarketing calls regarding consumer goods and services in general, including electric service.

### **Report an Outage & Emergency Repairs**

In case of an emergency or to report an outage, please contact your TDSP directly. See contact information below.

### **Customer Information & Privacy Rights**

Smart Prepaid Electric will not release your proprietary customer information except as authorized under law. Smart Prepaid Electric will not provide or sell this information to any other entities without first obtaining your consent. In special circumstances the PUCT has authorized release of proprietary customer information to law enforcement agencies, energy assistance agencies, collection and credit reporting agencies, your TDSP, the registration agent, the Office of the Public Utility Counsel, the PUCT and agents, vendors, partners or affiliates of Smart Prepaid Electric engaged to perform services or functions on behalf of Smart Prepaid Electric.

### **Contact Information**

#### **For Billing or Service Inquiries:**

Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric, Certificate No. 10051, is a licensed retail electric provider. Any questions or inquiries regarding this Agreement may be directed to a Smart Prepaid Electric customer service representative at [info@smartprepaidelectric.com](mailto:info@smartprepaidelectric.com), 713-881-8600 (or (877)-773-8099). We are available Monday-Friday 8:00 AM-7:00 PM CST Saturday 9:00 AM- 2:00 PM CST. Our internet address is [www.smartprepaidelectric.com](http://www.smartprepaidelectric.com). Our fax number is 832-380-8228. Our mailing address is: 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

#### **For Outages or Emergencies:**

**CenterPoint:** 1-800-332-7143; **Oncor:** 1-888-313-4747; **Texas New Mexico Power:** 1-888-866-7456; **AEP Central:** 1-866-223-8508; **AEP North:** 1-866-223-8508

#### **Public Utility Commission of Texas:**

Customer Protection Division

P.O. Box 13326 Austin, Texas 78711-3326

(512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477 - Fax (512) 936-7003 - TTY (512) 936-7136 and Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989

E-mail address: [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us) - Internet website address: [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)

## TERMINOS DE SERVICIO

### Producto Prepagado de Precio Variable

Este documento ("Contrato") establece los Términos del Servicio para la compra de electricidad y se celebra entre Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric ("Smart Prepaid Electric", "nosotros" y "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente"). En el presente documento se podrá hacer referencia al Cliente y a Smart Prepaid Electric, individualmente como una "Parte" o colectivamente como "Partes". Sus necesidades de electricidad en la ubicación de servicio o ESI ID designada por usted en su Formulario de Inscripción serán atendidas de conformidad con este Contrato. Este Contrato no será aplicable a Clientes que tienen un medidor para determinar el tiempo de uso.

Smart Prepaid Electric es su Proveedor Minorista de Electricidad ("REP", sigla en inglés). Smart Prepaid Electric establece los cargos que usted paga por el servicio minorista de electricidad. La electricidad que Smart Prepaid Electric le vende a usted debe ser transportada a su ubicación de servicio por medio de sistemas de transmisión y distribución que continuarán siendo regulados por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT", sigla en inglés) y será de propiedad de un Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", sigla en inglés). La PUCT revisa y aprueba las tarifas que el TDSP puede cobrar para transportar y distribuir electricidad a su ubicación de servicio. Estos cargos son imputados por Smart Prepaid Electric a usted, el Cliente, junto con ciertos cargos y tarifas evaluadas por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT", sigla en inglés).

#### Tipos de Productos

Smart Prepaid Electric provee electricidad bajo tres diferentes tipos de producto: producto tarifa fija, producto indexado y producto de precio variable. Su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL" por sus siglas en inglés) especifica el tipo de producto y el término que aplica a su contrato. Por favor note que solamente las partes de esta sección de "Tipos de Productos" que describen su producto específico, aplicarán a su contrato.

**Productos de Tarifa Fija.** Los Productos de Tarifa Fija tienen una duración de contrato de por lo menos tres meses. El precio de un producto de tarifa fija pudiera cambiar solamente durante la duración de un contrato para reflejar lo cambios actuales en los cargos del "TDSP"; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Fiabilidad del Servicio Eléctrico de Texas ("ERCOT" por sus siglas en inglés) o de la Entidad Regional de Texas encargada de las cargas de electricidad; o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Smart Prepaid Electric que están fuera de nuestro control. Los cambios en precios que resultan de estas circunstancias limitadas no requieren que le demos previo aviso, sin embargo, cada factura emitida por la duración restante del contrato le notificará que se ha hecho un cambio en el precio.

**Productos de Término Indexados.** El precio de un producto variable puede cambiar sin previo aviso después de su primer ciclo de facturación y a discreción del [ ] Los Productos Indexados tienen una duración de contrato de por lo menos tres meses y un precio que cambia de acuerdo a una fórmula de precio pre-definida que está basada en índices o información de acceso al público. Es posible que el precio para los productos de tarifa indexada también cambie sin previo aviso para reflejar cambios actuales en cargos del "TDSP"; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Fiabilidad del Servicio Eléctrico de Texas ("ERCOT") o la Entidad Regional de Texas encargada de las cargas de electricidad; o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Smart Prepaid Electric que están fuera de nuestro control.

**Productos Mes a Mes Indexados.** Los Productos Mes a Mes Indexados tienen una duración de contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio que cambia de acuerdo a una fórmula de precio pre-definida que está basada en índices o información de acceso al público. El precio para Productos de Mes a Mes Indexados pudiera también cambiar sin previo aviso para reflejar cambios actuales en cargos del "TDSP"; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Fiabilidad del Servicio Eléctrico de Texas ("ERCOT") o la Entidad Regional de Texas encargada de las cargas de electricidad; o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Smart Prepaid Electric que están fuera de nuestro control.

**Productos de Precio Variable.** El precio de un producto variable puede cambiar sin previo aviso después de su primer ciclo de facturación y a discreción del Smart Prepaid Electric. Los Productos de Precio Variable tienen una duración de contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio que varía de acuerdo al método que se da a conocer en su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL").

#### Duración del Servicio

Según este Contrato su servicio se iniciará en la próxima fecha de lectura de su medidor de acuerdo con las normas aplicables. En caso de que su TDSP no pueda realizar el cambio según se programó, usted continuará recibiendo el servicio de energía eléctrica por parte de su actual proveedor y no recibirá alertas de Smart Prepaid Electric hasta que el cambio realmente ocurra. Esta fecha aparecerá en su primer alerta. La duración inicial de su servicio se indicará en su Formulario de Inscripción o Renovación y/o en la EFL.

## **Derecho de Rescisión**

Si usted se está cambiando a Smart Prepaid Electric de un REP diferente, usted puede rescindir este Contrato sin penalización alguna en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día laborable federal después de recibir este Contrato. Las normas de la PUCT permiten a Smart Prepaid Electric presumir que usted recibirá este Contrato tres (3) días laborables federales después de que nosotros se lo enviemos por correo. Para rescindir este Contrato usted puede llamarnos al teléfono 713-881-8600 ó a la línea gratuita (877)-773-8099, o escribirnos a la siguiente dirección: 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

## **Derecho a Cancelar**

Smart Prepaid Electric puede cancelar su Contrato si dejamos de ser un REP en sus áreas, o por cualquier otra razón legal, inclusive en respuesta a las condiciones cambiantes del mercado. Smart Prepaid Electric le proporcionará una notificación escrita por lo menos con catorce (14) días de anticipación a la cancelación. Usted puede cancelar en cualquier momento sin penalización. En caso de cancelación, (i) usted tendrá que ponerse en contacto directamente con otro REP para que le reconecten su servicio eléctrico y (ii) todas las cantidades adeudadas por usted a Smart Prepaid Electric se convertirán inmediatamente en cantidades vencidas y pagaderas.

## **Facturación y Pago**

Una vez que reciba servicio eléctrico de Smart Prepaid Electric, usted podrá acesar su saldo actual, su tarifa actual y el tiempo restante de electricidad prepagado accedando su cuenta de Smart Prepaid Electric en línea, o llamando al departamento de servicio al cliente a los números al calce o nuestro sistema automatizado al (877) 773-3133.

Usted puede realizar pagos a Smart Prepaid Electric por medio de tarjeta de crédito por teléfono. También puede ir a cualquier estación de pago de Ace Cash Express, Barri o MoneyGram. También puede enviar cheque de caja u orden de pago por correo a 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056 Atn: Accounts Receivable. Si escoge enviar pago por correo, debe dar suficiente tiempo para el envío y procesamiento antes de que su saldo cae a \$10. Smart Prepaid Electric no será responsable por demoras en el procesamiento de pagos manuales (incluyendo ordenes de pago o cheque de caja). Una vez recibido su pago por Smart Prepaid Electric, se le proporcionará una confirmación por escrito de dicho pago por medio de su método de comunicación previamente seleccionado en su hoja de aplicación.

## **Transmisión de Información**

Smart Prepaid Electric le enviará por correo electrónico o por mensaje de texto información importante como alertas de saldo bajo, confirmaciones de pago y otra noticia relevante a su servicio. Es su responsabilidad tomar toda medida necesaria para establecer, mantener y actualizar su dirección de correo electrónico o teléfono para envío de mensajes de texto ya que en caso de no tener información al día su servicio puede ser desconectado.

## **Resumen de Consumo y Pagos (SUP)**

Usted puede pedir un Resumen de Consumo y Pagos (SUP) el cual le será enviado por correo electrónico. Usted tendrá acceso al SUP visitando nuestro sitio de internet, [www.smartprepaidelectric.com](http://www.smartprepaidelectric.com). También puede pedirle sea enviado por correo. Hay un cargo de \$2.95 por envío por correo del SUP.

## **Cargos Adicionales**

Smart Prepaid Electric cobra 1) \$25.00 por pago rechazado, 2) \$2.95 por procesar un pago a su cuenta y 3) \$2.95 Cargo por envío por correo de SUP. Estos cargos son adicionales a cualquier cargo incurrido con la compañía de transmisión por desconectar y/o reconectar su servicio.

Nuestra aceptación de cualquier pago parcial por su parte no lo liberará de su obligación de pagar la cantidad total adeudada. Usted será responsable de los gastos no recurrentes evaluado por el TDSP y/o Smart Prepaid Electric, relacionados con solicitudes urgentes para mudarse o cambiarse, cambios auto seleccionados, recargos por desconexión y reconexión, errores anteriores de facturación, manipulación del medidor o errores en la lectura del medidor, u otros errores u omisiones.

Los descuentos de las tarifas a través del Programa de Descuento LITE-UP de Texas fueron reincorporados por la Legislación de Texas, con el fin de proporcionar descuentos durante los meses de verano a clientes elegibles. A fin de aplicar directamente con el administrador del programa, LIDA, para ser considerado elegible, por favor llame al número 1-800-241-7011. Smart Prepaid Electric ofrece los beneficios de este programa tal como lo requiere la norma aplicable. Adicionalmente, si usted necesita ayuda para pagar su factura, puede calificar para programas adicionales que brindan asistencia en el suministro de energía a personas de bajos ingresos dentro de su comunidad.

Smart Prepaid Electric ofrece a cada Cliente la oportunidad de contribuir voluntariamente a un programa de asistencia de pago para Clientes residenciales calificados. Usted puede encontrar más información referente al programa de ayuda de pago de Smart Prepaid Electric llamando a nuestro departamento de servicio al cliente.

Se puede obtener información adicional relacionada con cualquiera de los programas antes mencionados poniéndose en contacto con un representante de Smart Prepaid Electric que ofrece servicio al cliente, llamando al número 713-881-8600 (ó (877)-773-8099).

### **Incumplimiento y Desconexión del Servicio por Falta de Pago**

Si no remite pago de manera especificada anteriormente, Smart Prepaid Electric podrá ordenar a la compañía de transmisión a desconectar el domicilio servido por este acuerdo. Smart Prepaid Electric le enviará avisos por email y/o mensaje de texto al menos un (1) día antes de que su balance caiga a \$10. Si no repone su saldo y su saldo cae por debajo de los \$10 su servicio será desconectado sin aviso adicional.

Aun cuando su servicio sea desconectado por falta de pago, usted continuará siendo responsable ante Smart Prepaid Electric por todas las cantidades consumidas y por todos los cargos relacionados con la desconexión del servicio por falta de pago y con la reconexión. Nos reservamos el derecho de agotar todas las soluciones legales que tengamos disponibles para cobrar todas las cantidades legalmente adeudadas. En caso de que usted no pague su deuda de acuerdo con este acuerdo, usted acuerda por el presente pagar los costos y gastos de cobro que se consideren razonables (incluyendo honorarios de abogados y honorarios a terceros por concepto de cobro) incurridos por nosotros como resultado de nuestro intento de cobrar cualquier cantidad que usted deba.

En caso de que usted tenga más de un acuerdo con Smart Prepaid Electric para servicio a ESI IDs, y los mismos no estén recibiendo servicio bajo los términos de este acuerdo, cualquier incumplimiento en el pago bajo los términos de otro acuerdo con Smart Prepaid Electric constituirá incumplimiento bajo este acuerdo y le otorgará a Smart Prepaid Electric el derecho de terminar este acuerdo y buscar otro recurso disponible para Smart Prepaid Electric ya sea de conformidad con la ley o bajo derecho de equidad.

### **Plan de Pago Diferido**

Smart Prepaid tiene que ofrecerle si usted lo solicita un plan de pago diferido si su saldo cae por debajo de \$50 negativo durante una emergencia climatológica, si el gobernador establece un estado de desastre o si no se le ha cobrado suficiente. Si un plan de pago diferido se establece, Smart Prepaid Electric lo confirmará por escrito. Smart Prepaid Electric tiene derecho a establecer una prohibición de cambio en su cuenta hasta que lo que debe ha sido pagado. Si no cumple el plan de pago, su servicio puede ser desconectado de acuerdo al procedimiento de desconexión. Si existe una prohibición de cambio, usted tendrá que pagar para restablecer servicio eléctrico y no podrá contratar servicio eléctrico con otro proveedor hasta que todo lo debido es pagado.

### **Cambios en Leyes o Reglamentos**

En caso de cambio en la ley (según definición a continuación), Smart Prepaid Electric reserva el derecho de modificar estos términos de servicio. Smart Prepaid Electric le dará catorce (14) días naturales previo aviso por escrito de cualquier modificación. Las modificaciones serán vigentes en la fecha indicada en el aviso al no ser que usted cancele su acuerdo por escrito. Usted puede cancelar su acuerdo sin penalización antes de la fecha de vigencia indicada en el aviso. Previo aviso no es necesario en caso que la modificación le beneficie. Cambios en la ley se refiere a cualquier cambio de ley federal, estatal o local, o cualquier acción legislativa o regulatoria que impone cargos o costos nuevos o modificados sobre Smart Prepaid Electric que están fuera del control de Smart Prepaid Electric.

### **Procedimientos en caso de Desacuerdos**

En caso de que usted tenga alguna pregunta, inquietud, queja o desacuerdo relacionado con el servicio que Smart Prepaid Electric le suministra o con este Contrato, por favor llame a Servicio al Cliente al siguiente número de teléfono: 713-881-8600 (o llamada gratuita al [REPTollFree]). Refiérase a "Sus Derechos como Cliente" para obtener información adicional sobre desacuerdos con clientes. Cualquier comunicación con respecto a deudas disputados, inclusive un instrumento ofreció como satisfacción plena de una deuda, es de ser enviada a la atención del "la Asesoría jurídica" en Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056. Cualquier desacuerdo con respecto a una factura se considerara que no es de aplicación a menos que Smart Prepaid Electric sea notificada por escrito dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura.

### **Clientes de Cuidado Critico/Condición Crónica**

Smart Prepaid Electric no es permitido ofrecer servicio prepagado a clientes de cuidado critico o condición crónica. Un cliente de cuidado crítico es un cliente residencial que tiene una persona que vive de manera permanente en el domicilio que ha sido diagnosticado por un médico que requiere instrumentación médica eléctrica para sostener la vida. Un cliente de condición crónica es un cliente residencial que tiene una persona que vive de manera permanente en el domicilio que ha sido diagnosticado por un médico que tiene una condición médica que requiere instrumentación medica eléctrica o calefacción o aire acondicionado para prevenir el deterioro de una función vital por causa del empeoramiento de una condición médica. Para aplicar, su médico debe firmar y entregar los formularios necesarios a su compañía de transmisión. Usted puede solicitar los formularios llamando a 1-877-773-8099, la Comisión de Servicios Públicos de Texas o su compañía de transmisión. Si usted indica que ha sido designado cliente de cuidado crítico o condición crónica, Smart Prepaid Electric trabajará para cambiarle a otro producto o proveedor de manera que su servicio no es interrumpido. Esta designación no afecta sus obligaciones de este acuerdo incluyendo su obligación de pagar cualquier saldo relacionado a este contrato.

## **Discriminación**

Smart Prepaid Electric no puede negar el servicio a un cliente o exigir un prepago o depósito por el servicio basándose en la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingreso, discapacidad, condición familiar, ubicación del cliente en un área geográfica económicamente deprimida, o clasificación por concepto de ingresos bajos o servicios de uso eficiente de energía. Además, Smart Prepaid Electric no puede usar una calificación de crédito, historial de crédito, o información sobre pagos de servicios públicos como la base para determinar el precio del servicio residencial de energía eléctrica de un producto con un plazo de 12 meses o menos.

## **Garantías del Cliente**

El Cliente garantiza y declara: (i) que el Cliente es propietario o arrendatario del registro de todas las ubicaciones ESI ID que serán servidas de acuerdo con el presente, y que el Cliente se encuentra autorizado para celebrar este Contrato a fin de obtener servicio para dichos ESI IDs; (ii) que toda y cualquier información proporcionada, así como las declaraciones realizadas con respecto al servicio eléctrico para sus ESI IDs son verdaderas y correctas de acuerdo al leal saber y entender del Cliente; y (iii) que el Cliente consumirá y no revenderá ninguna energía adquirida de acuerdo con el presente, con excepción de la energía consumida por los inquilinos o arrendatarios del Cliente.

## **GARANTÍA**

**EL CLIENTE RECONOCE Y CONVIENE EN QUE SMART PREPAID ELECTRIC NO PRODUCE, TRANSMITE NI DISTRIBUYE ENERGÍA Y, COMO RESULTADO DE ESTO, SMART PREPAID ELECTRIC NO PUEDE GARANTIZAR Y NO GARANTIZA DE MANERA ALGUNA, LA ELECTRICIDAD QUE SE SUMINISTRA. NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA, YA SEAN ESTAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO PERO SIN LIMITARSE A, GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O CAPACIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O USO, SE APLICARÁN A SMART PREPAID ELECTRIC CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DE ACUERDO CON ESTE CONTRATO, Y POR MEDIO DEL PRESENTE SMART PREPAID ELECTRIC EXPRESAMENTE DESCONOCE Y REPUDIA TODAS DICHAS GARANTÍAS, Y ASIMISMO POR MEDIO DEL PRESENTE EL CLIENTE RENUNCIA A TODAS DICHAS GARANTÍAS. SMART PREPAID ELECTRIC NO HACE DECLARACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A LA SUFICIENCIA, CALIDAD O CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE SUMINISTRAN DE CONFORMIDAD CON ESTE DOCUMENTO.**

## **LIMITACIÓN DE RECURSOS, RESPONSABILIDADES Y DAÑOS**

**TEL RECURSO INHERENTE A CUALQUIER DEMANDA O JUICIO INTERPUESTO POR USTED EN CONTRA DE SMART PREPAID ELECTRIC SERÁ LIMITADO A DAÑOS REALES. AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODO DERECHO RELACIONADO CON CUALQUIER OTRO RECURSO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NI SMART PREPAID ELECTRIC NI USTED SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS RESULTANTES, IMPREVISTOS O PUNITIVOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN TOMAR EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO.**

## **Evento de Fuerza Mayor**

En caso de que ocurra un evento que imposibilite a Smart Prepaid Electric cumplir con este Contrato (un "Evento de Fuerza Mayor"), incluyendo pero sin limitarse a (i) falta por parte de cualquier proveedor(es) mayorista(s) y/o desde los TDSP(s) en el cumplimiento de cualquier contrato que tenga(n) con Smart Prepaid Electric, (ii) fuerza mayor o evento similar que sea declarado por nuestro(s) proveedor(es) mayorista(s) y/o por el/los TDSP(s), (iii) caso fortuito, (iv) ocurrencia de cambios climáticos extraordinarios, (v) incendio o explosión, (vi) cualquier acción, prohibición o regulación gubernamental, o (vii) guerra, conmoción civil u otra emergencia nacional, nos escusará de cumplir con los términos de este Contrato por el tiempo de duración de dicho evento. Smart Prepaid Electric notificará inmediatamente al cliente sobre el Evento de Fuerza Mayor, sobre cualquier contingencia resultante y sobre el efecto anticipado del mismo sobre el suministro del servicio. Una vez que el Evento de Fuerza Mayor o cualquier contingencia haya sido eliminado o haya cesado, las obligaciones de Smart Prepaid Electric, de acuerdo con este documento, de suministrar el servicio al cliente serán restablecidas. Smart Prepaid Electric se reserva el derecho de terminar este Contrato en caso de que el evento o la necesidad de una contingencia no pudiese ser eliminada dentro de cuarenta y cinco (45) días después de la ocurrencia.

## **Cesión**

Usted no puede ceder o transferir este Contrato, en su totalidad o parcialmente, o cualesquiera de sus derechos u obligaciones bajo los términos del presente sin el consentimiento previo por escrito de Smart Prepaid Electric. Smart Prepaid Electric podrá ceder el presente Contrato, en todo o en parte, sin su consentimiento.

## **Miscelánea**

Este Contrato se regirá por, y se interpretará, impondrá y cumplirá de acuerdo con las leyes del Estado de Texas y sustituirá a cualesquier promesas, acuerdos y convenios anteriores. Las disposiciones del Código Comercial Uniforme ("UCC", sigla en inglés) se aplicarán a este Contrato y la energía eléctrica será un "bien" para efectos del UCC <http://tlo2.tlc.state.tx.us/statutes/docs/BC/content/htm/bc.001.00.000002.00.htm#2.105.00>. En caso de que cualquier disposición de este Contrato sea considerada inválida, ilegal o de otra manera inejecutable, el Cliente y Smart Prepaid Electric acuerdan que la misma será modificada hasta el punto mínimo necesario para que sea válida, legal y ejecutable. Si dicha disposición no puede ser modificada de tal manera que se la haga válida, legal y ejecutable, dicha disposición será excluida del Contrato, y todas las otras disposiciones del mismo permanecerán en plena vigencia y efecto. En caso de que existiera un conflicto entre el documento de Sus Derechos como Cliente y estos Términos del Servicio, estos Términos del Servicio prevalecerán.

### **El Contrato en su Totalidad**

La intención de las partes es que el Contrato contenga todos los términos, condiciones y protecciones que estén de alguna manera relacionadas con, o que surjan de la venta y compra de electricidad, y que sustituya a cualesquiera y a todos los contratos celebrados previamente entre las Partes del presente, ya sean éstos escritos u orales, con respecto al suministro del servicio eléctrico para cualquiera de los ESI IDs del Cliente. Ambas Partes han acordado que la redacción del Contrato y cualquier ambigüedad en el mismo no serán interpretadas en detrimento de cualquier parte simplemente por el hecho de que dicha parte sea la autora del Contrato. El Contrato no puede ser modificado o corregido, a menos que la modificación o corrección sea hecha por escrito y debidamente suscrita tanto por Smart Prepaid Electric como por el Cliente.

### **Información sobre Contacto**

Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric, Certificado No. 10051, es un proveedor minorista de electricidad con licencia. Cualesquier pregunta o consulta relacionada con este Contrato puede ser dirigida al representante de servicio al cliente de Smart Prepaid Electric, escribiendo al correo electrónico [info@smartprepaidelectric.com](mailto:info@smartprepaidelectric.com), llamando al número de teléfono 713-881-8600 (o al teléfono (877)-773-8099). Nosotros estamos disponibles desde las Lunes-Viernes 8:00 AM-7:00 PM CST Sábado 9:00 AM-2:00 PM CST. Nuestra dirección de Internet es [www.smartprepaidelectric.com](http://www.smartprepaidelectric.com). Nuestro número de fax es 832-380-8228. Nuestra dirección de correo es: Tara Energy, LLC d/b/a Smart Prepaid Electric 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

**En caso de una emergencia o para reportar una interrupción de servicio, por favor póngase en contacto directamente con su servicio público de electricidad (Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución - TDSP). CenterPoint: 1-800-332-7143; Oncor: 1-888-313-4747; Texas New Mexico Power: 1-888-866-7456; AEP Central: 1-866-223-8508; AEP North: 1-866-223-8508**