

**Términos de Servicio:** Los siguientes son los Términos de Servicio para este Acuerdo entre APG&E y el Cliente para la compra de electricidad.

*Esta información está disponible en español. Por favor llame a APG&E al 1-(877)544-4857 o por internet en [www.apge.com](http://www.apge.com).*

**1. Contrato de Compra de Electricidad:** APG&E está certificada como un REP por la PUC y no está afiliada con ninguna Compañía Eléctrica. Por la presente, el cliente designa a APG&E como su agente limitado con el fin de adquirir los suministros necesarios para satisfacer sus necesidades de electricidad. El suministro de energía eléctrica a las ubicaciones de servicio del cliente y el mantenimiento del sistema de suministro eléctrico se realiza por parte de la Compañía Eléctrica. La PUC regula los precios y servicios de distribución. FERC e ISO/RTO regulan los precios y servicios de transmisión. APG&E acepta vender, y el Cliente acepta comprar y aceptar la cantidad de electricidad necesaria para cumplir con los requisitos del Cliente en función de los datos de consumo obtenidos por APG&E o el programa de entrega de la Compañía Eléctrica.

**2. Elegibilidad:** Estos Términos de Servicio están destinados a medidores residenciales, según se definen en el presente, pero todos los Clientes que suscriban este Acuerdo están sujetos a sus términos.

**3. Inscripción** Este Acuerdo entrará en vigor al momento de la devolución del Contrato firmado por el Cliente a, y la aceptación por parte de, APG&E. Mientras dure el Período de Rescisión, los Clientes Residenciales tienen el derecho de cancelar este Acuerdo sin penalidad o cargo. Después del Período de Rescisión aplicable, APG&E realizará esfuerzos comercialmente razonables para iniciar el servicio en la próxima fecha de lectura del medidor disponible en o después de la Fecha de Inicio.

**4. Plazo:** El Plazo Inicial empezará a partir de la fecha en que la Compañía Eléctrica cambie el servicio a APG&E y continuará por los meses establecidos en el Término de Contrato seleccionado en el Anexo A. APG&E proporcionará al Cliente un aviso de al menos treinta (30) días calendario antes de la terminación del Plazo Inicial. Se emitirá una factura final después de la lectura final del medidor. Al finalizar el Plazo Inicial, si el Cliente no otorga su consentimiento a los términos de renovación, este Acuerdo se renovará automáticamente, y el Cliente continuará recibiendo el servicio eléctrico de APG&E a una Tarifa de Retención variable de mes a mes, hasta que el Cliente renueve con APG&E o cambie a otro REP. Si el Cliente renueva automáticamente con una Tarifa de Retención, el Cliente podrá cancelar en cualquier momento sin penalización alguna. El Cliente podrá obtener las Tarifas de Retención facturadas mensuales promedio de los últimos 24 meses visitando [www.apge.com](http://www.apge.com) o llamando a APG&E (llamada gratuita). El precio histórico no es necesariamente indicativo de precios actuales o futuros.

**5. Se dejó en blanco intencionalmente.**

**6. Conteo y Medición** El Cliente y APG&E aceptan la cantidad, la calidad y la medición determinadas por la Compañía Eléctrica que proporciona el servicio de entrega a la Ubicación de Servicio, a los efectos de contabilizar la electricidad

suministrada en virtud del presente Acuerdo, de conformidad con los términos de la tarifa aplicable al servicio de entrega minorista.

**7. Cambio a APG&E:** La Compañía Eléctrica puede, a su discreción, cobrar una tarifa por cambiar al Cliente a APG&E. Este cargo se traspasará al Cliente al costo. Un cambio estándar puede ocurrir en un plazo de uno (1) a tres (3) días hábiles después de que el Cliente ha autorizado un cambio a ser transmitido por APG&E.

**8. Plan Tarifario:** La información del producto y del precio del contrato del Cliente se establecen en el Anexo A de este Acuerdo. Si este Acuerdo se realizó utilizando los servicios de un Corredor o Agregador, la tarifa cobrada al Cliente por el Corredor o Agregador por dichos servicios podrá incluirse en el Precio. El Cliente también podrá pagar un Cargo Base por mes, cuyo monto, si corresponde, se divulga en el Acuerdo.

**9. Variación de Uso de Energía Eléctrica:** La Variación de Uso de Energía es **Full Swing**. El Uso de Energía del Cliente no está sujeto a un máximo o mínimo.

**10. Intencionalmente en blanco**

**11. Requisitos de Crédito:** APG&E puede usar agencias de informes crediticios para documentar y evaluar el crédito y/o el historial de pagos del Cliente. A discreción de APG&E, y en la medida permitida por la ley, APG&E puede requerir un depósito del Cliente o rechazar el servicio de conformidad con las reglas y regulaciones de la PUC. En ningún caso APG&E exigirá una garantía del Cliente que exceda una quinta parte (1/5) de la facturación anual estimada del Cliente.

**12. Depósitos:** APG&E puede requerir un depósito adicional del Cliente si el Cliente tiene dos (2) o más pagos atrasados o ha tenido una (1) desconexión del servicio en los últimos 12 meses. El servicio puede ser desconectado o cancelado si no se paga un depósito dentro de un plazo de 10 días posteriores a cualquier solicitud de depósito. APG&E aplicará cualquier depósito retenido más los intereses acumulados, calculados a la tasa aprobada por la PUC, al saldo pendiente en la factura final de la cuenta o al saldo actual de la cuenta cuando se cumpla todo lo siguiente: (i) el Cliente ha pagado las facturas por el servicio por doce (12) facturaciones consecutivas sin tener el servicio desconectado por falta de pago y no ha estado en mora en más de dos (2) ocasiones; y (ii) la cuenta está al corriente. APG&E puede desconectar el servicio con o sin notificación previa por escrito de conformidad con las reglas y regulaciones de la PUC. No se requerirá dicho depósito si el Cliente es una entidad gubernamental.

**13. Facturación:** Si las lecturas reales del medidor no están disponibles, las facturas se pueden calcular en base a lecturas estimadas del medidor. Una vez que se reciben las lecturas reales del medidor, se realizarán ajustes en una factura posterior. La desconexión del servicio eléctrico no eximirá al Cliente de pagar los montos pendientes adeudados a APG&E y

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD - RESIDENCIAL

el Cliente será responsable de pagar a APG&E por cualquier electricidad utilizada antes de la finalización de este Acuerdo, así como cualquier cargo por pago atrasado. El cliente puede solicitar hasta veinticuatro (24) meses de facturación/historial de pagos sin cargo, sin exceder más de dos veces en un período de doce (12) meses. Cualquier solicitud adicional resultará en una cuota de \$5.00 por período de facturación solicitado. El Cliente recibirá una factura mensual de APG&E ya sea en papel o en formato electrónico, o en ambos, según lo solicite. No hay ningún cargo por facturas en formato electrónico o pagos electrónicos.

**14. Pago:** Todas facturas emitidas son pagaderas cuando se reciben y vencen si no se pagan en un plazo de dieciséis (16) días a partir de la fecha de la factura ("Fecha de Vencimiento"). Los pagos atrasados, los saldos morosos o vencidos darán como resultado una multa equivalente al 5% de la cantidad vencida del mes. Si el Cliente no paga el servicio eléctrico, es posible que se apliquen las tarifas atrasadas mencionadas anteriormente, y APG&E tendrá el derecho de autorizar la desconexión del servicio eléctrico del Cliente, en vez de rescindir este Acuerdo. APG&E notificará al Cliente 10 días naturales antes de la rescisión de este Acuerdo por falta de pago. Al resolver de manera satisfactoria las causas de la desconexión, el Cliente puede restablecer el servicio eléctrico y se le cobrará una tarifa de reconexión de \$50. Se aplicará una tarifa por fondos insuficientes de \$30 por transacción contra cualquier transacción no procesada debido a fondos insuficientes o disponibilidad de crédito para cualquier método de pago, incluidos cheques, giros bancarios o transacciones con tarjeta de crédito. El Cliente es responsable del pago de toda la electricidad que se consume en el domicilio del servicio contratado; por lo tanto, APG&E puede realizar un cargo automático a la cuenta del Cliente sin previo aviso por todos los importes finales adeudados después de que la cuenta se encuentre en estado inactivo con APG&E. Si se devuelve un cheque a APG&E por cualquier razón, APG&E puede realizar un cargo automático a la cuenta del Cliente sin previo aviso por el monto adeudado más la cuota por cheque devuelto de \$30.

**15. Cobranzas:** APG&E se reserva el derecho de realizar un cargo automático a la tarjeta de crédito/débito y/o cuenta de cheques por cualquier saldo no pagado que se considere vencido y/o en estado de cobranza. Si se deriva la cuenta a una empresa de cobranza, APG&E se reserva el derecho de facturar un cargo que no exceda el 33% del monto a cobrar. Si se remite la cuenta para acción judicial, todos los honorarios de abogado y costos del tribunal le serán facturados al Cliente. El Cliente será responsable de todos y cada uno de los cargos asociados con la cobranza de cualquier monto adeudado a APG&E, incluidos, entre otros, los cargos que cobran la agencia de cobranza u otra entidad.

**16. Impuestos:** El Cliente pagará todos los impuestos, cuotas y cargos aplicables asociados con la compra del servicio eléctrico en virtud de este Acuerdo. APG&E no será responsable por los impuestos no pagados por el Cliente.

**17. Derechos de Rescisión de APG&E:** El Cliente afirma a APG&E que el Cliente le ha proporcionado a APG & E el nombre, la dirección y la información de contacto correctos y

completos del Cliente, y no tiene ningún saldo pendiente ni obligaciones contractuales en conflicto con APG&E o cualquier otro REP. Si existe alguna evidencia de que alguna de estas declaraciones sea o se conviertan en no ciertas, que el Cliente haya retenido la información pertinente, o que el Cliente haya proporcionado información fraudulenta o falsa, APG&E puede rescindir este Acuerdo de inmediato. APG&E podrá finalizar este Acuerdo, sin costo para APG&E, si (a) así lo exige o permite la ley, (b) la Compañía Eléctrica no puede prestar el servicio a las Ubicaciones de Servicio del Cliente, o (c) el Cliente incumple o viola este Acuerdo. APG&E proporcionará al Cliente (i) una notificación de Terminación con al menos treinta (30) días calendario de antelación según esta sección, y (ii) al menos cinco (5) días calendario para subsanar el incumplimiento o la violación de este Acuerdo por parte del Cliente. Si APG&E rescinde este Contrato, el Cliente debe aún pagar todos los cargos de APG&E hasta la fecha en que el Cliente cambie a otro REP y cualquier tarifa de terminación anticipada aplicable.

### 18. Intencionalmente en blanco

**19. Terminación Anticipada:** Si el Cliente rescinde este Acuerdo antes de que finalice el Plazo Inicial por cualquier otro motivo, salvo según se indica expresamente en el presente, se le cobrará al Cliente un Cargo por Terminación Anticipada ("ETF").

**20. Cargo por Terminación Anticipada:** Para Ubicaciones de Servicio **Residencial**, se cobrará el ETF según se detalla en el Anexo A. Para Ubicaciones de Servicio **No Residenciales**, el ETF se aplicará de la siguiente manera:

KWh anual de medidores caídos	Cargo por terminación anticipada:
<100,000	\$50 por mes no utilizado
100,001 - 200,000	\$100 por mes no utilizado
200,001 - 300,000	\$150 por mes no utilizado
300,001 - 400,000	\$200 por mes no utilizado
400,001+	\$250 por mes no utilizado

**21. Divulgación de Información del Cliente:** La ejecución de este Acuerdo por parte del Cliente constituirá una autorización para que APG&E obtenga y revise cierta información de la Compañía Eléctrica del Cliente, incluido el historial de consumo. Esta autorización permanecerá vigente durante el Período Inicial y cualquier Término de Renovación de este Acuerdo. APG&E tomará medidas razonables para proteger la información personal del Cliente según lo exigen las leyes aplicables y la PUC. Se prohíbe a APG&E divulgar cierta Información del Cliente (número de Seguro Social, número (s) de cuenta, número de teléfono o datos de facturación) sin el consentimiento por escrito del Cliente, excepto cuando sea necesario para las cobranzas e informes de APG&E, la participación en programas del Fondo de Servicio Universal o la asignación Acuerdo con el Cliente a otro REP.

**22. Disputas o Quejas:** El Cliente deberá contactar a APG&E con cualquier pregunta o inquietud. Si surge una disputa, APG&E y el Cliente acuerdan negociar de buena fe. Si las

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD - RESIDENCIAL

negociaciones fracasan, entonces APG&E y el Cliente podrán, mediante acuerdo mutuo, presentar la disputa a mediación o podrán optar por presentar la disputa para arbitraje final y vinculante realizado de acuerdo con la American Arbitration Association (AAA) por un solo árbitro seleccionado a través de los procedimientos de la AAA. Los arbitrajes se llevarán a cabo en el Condado de Harris, Texas. En cualquier momento durante una disputa, el Cliente puede comunicarse con la PUC. Durante la pendencia de una disputa, el cliente no está obligado a pagar importes disputados específicos. Los Clientes Comerciales Medianos y Grandes, tal como se definen en este documento, entienden y aceptan que los derechos de protección de los clientes de la PUC que se otorgan a Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños, según se definen en este documento, no son aplicables.

**23. No Discriminación:** APG&E no discrimina, niega el servicio, ni requiere un pago por adelantado o un depósito por el servicio en base a raza, credo, color, religión, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, preferencia sexual, edad, fuente legal de ingresos del Cliente, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación geográfica, ubicación de un Cliente en un área geográfica con dificultades económicas, recibo de ingresos de asistencia pública o calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética.

**24. Cambio en la Ley:** Si se produce un Cambio en la Ley y se crean costos adicionales para APG&E que no están actualmente incluidos en el Precio del Contrato o aumentan los componentes del costo del Precio del Contrato, dichos costos pueden pasarse al Cliente. Si se produce un Cambio en la Ley y se impide o prohíbe a APG&E (1) llevar a cabo o hacer cumplir este Acuerdo o (2) pasar por dichos costos, APG&E tendrá derecho a rescindir este Acuerdo en un plazo de treinta (30) días calendario "

**25. Fuerza Mayor:** "Fuerza mayor" significará cualquier causa que no esté razonablemente bajo el control de la parte que reclama la suspensión y que, mediante el ejercicio de la debida diligencia, dicha parte no pueda prevenir o superar, incluyendo pero sin limitarse a, cualquier acto o causa que se considere como Fuerza Mayor por la Compañía Eléctrica de o por cualquier entidad transmisora. Si cualquiera de las partes no puede cumplir, en su totalidad o en parte por Fuerza Mayor con cualquier obligación o condición de este Acuerdo, dicha parte deberá notificarlo por escrito de inmediato, en la medida de lo posible, a la otra parte. Dichas obligaciones o condiciones, en la medida en que se vean afectadas por tal Fuerza Mayor, se suspenderán durante la continuación de cualquier incapacidad causada, y dicha parte será eximida de responsabilidad y no sufrirá perjuicios por el incumplimiento de las mismas durante el período. La parte que reclama la suspensión de obligaciones debe intentar de buena fe mitigar y/o terminar la Fuerza Mayor.

**26. Ley Aplicable y Lugar:** Este Acuerdo se regirá e interpretará, se hará cumplir y se ejecutará de acuerdo con las leyes del Estado de Texas y la sede será la apropiada en el Condado de Harris, Texas. Las disposiciones del Código de Comercio Uniforme ("UCC") se aplicarán a este Acuerdo y la

electricidad será un "bien" a los fines del UCC. El UCC se puede ver en [www.statutes.legis.state.tx.us](http://www.statutes.legis.state.tx.us).

**27. Cesión:** El Cliente no podrá ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, ni ninguno de sus derechos u obligaciones bajo el presente, sin el consentimiento previo por escrito de APG&E. APG&E podrá, sin consentimiento del Cliente: (a) transferir, vender, comprometer, gravar o ceder este Acuerdo o las cuentas, ingresos o ganancias del mismo en relación con cualquier financiamiento u otro acuerdo financiero; (b) transferir o asignar este Acuerdo a un afiliado de APG&E; (c) transferir o ceder este Acuerdo a cualquier persona o entidad que suceda a todos o sustancialmente a todos los activos de APG&E; y/o (d) transferir o asignar este Acuerdo a otro REP. Tras dicha cesión, el Cliente acepta que APG&E no tendrá más obligaciones en virtud del presente Contrato.

**28. Limitaciones de Responsabilidades:** POR INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER DISPOSICIÓN DE ESTE ACUERDO PARA LOS QUE SE PROPORCIONA UN REMEDIO EXPRESO, TAL REMEDIO SERÁ EL REMEDIO ÚNICO Y EXCLUSIVO. LA RESPONSABILIDAD DE LA PARTE QUE INCUMPLE ESTARÁ LIMITADA COMO SE ESTABLECE EN DICHA DISPOSICIÓN Y NO APLICARÁN TODOS LOS OTROS DAÑOS DE LA LEY O EN EQUIDAD. SI NO SE PROPORCIONA UNA SOLUCIÓN EXPRESA, LA RESPONSABILIDAD DE APG&E SE LIMITARÁ A DAÑOS ACTUALES DIRECTOS ÚNICAMENTE. DICHOS DAÑOS ACTUALES DIRECTOS SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO Y TODOS LOS DEMÁS REMEDIOS DE LA LEY O DE EQUIDAD ESTÁN EXENTOS EN EL PRESENTE. EN NINGÚN CASO, EL CLIENTE O APG&E SERÁN RESPONSABLES POR CUALQUIER DAÑO PUNITIVO, INCIDENTAL, CONSECUENTE, EJEMPLAR, INDIRECTO, RECLAMOS DE TERCEROS U OTROS DAÑOS QUE PUEDAN ESTAR SUSTENADOS POR CONTRATO, GARANTÍA, AGRAVIO, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD ESTRÍCTA U OTROS, O POR LA PÉRDIDA DE GANANCIAS QUE RESULTEN DEL INCUMPLIMIENTO DE ESTE ACUERDO.

**29. Divisibilidad:** Si alguna disposición de este Acuerdo se dictamina por un tribunal o agencia reguladora de la jurisdicción competente como inválida, nula o inejecutable, las disposiciones restantes continuarán en plena vigencia sin ser invalidadas de ninguna manera.

**30. Representaciones y Garantías:** A MENOS QUE SE ESTABLEZCA DE MANERA EXPRESA DE OTRA MANERA EN ESTE ACUERDO, APG&E PROPORCIONA, Y EL CLIENTE RECIBE, NINGUNA GARANTIA, EXPRESA O IMPLÍCITA, ESTATUARIA, O DE OTRO MODO Y AGP&E ESPECÍFICAMENTE NIEGA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. La electricidad vendida bajo este Acuerdo cumplirá con los estándares de calidad aplicables de la Compañía Eléctrica y se suministrará de una variedad de fuentes. El Cliente declara y garantiza que la Ubicación del Servicio identificada en el Anexo A es estrictamente una instalación residencial.

**31. Retraso o Falta de Ejercicio de Derechos:** Ninguna ejecución parcial, demora o falla por parte de APG&E en el ejercicio de cualquier derecho en virtud de este Acuerdo y ningún ejercicio parcial o único constituirán una renuncia a

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD - RESIDENCIAL

tales derechos o a cualquier otro derecho en virtud del presente.

**32. Partes Obligadas:** Este Acuerdo es vinculante para las partes y sus respectivos sucesores y cesionarios legales.

**33. Derechos de Protección del Cliente:** Los Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños, como se definen en este documento, disfrutan de ciertas protecciones según lo especificado en la Sección 25.471 de las Reglas Sustantivas de las PUC. Los Clientes Comerciales Medianos o Grandes, según se definen en este documento, renuncian a estas protecciones al Cliente.

**34. Cambio a estos Términos de Servicio y/o la Etiqueta de Datos de Electricidad:** APG&E proporcionará al Cliente un aviso escrito con no menos de catorce (14) días calendario de anticipación sobre cualquier cambio material en los Términos de Servicio y/o la Etiqueta de Datos de Electricidad ("Cambio de Términos"), salvo que dicho cambio a los Términos beneficie al Cliente. Al recibir la notificación de Cambio en Términos, el Cliente tendrá derecho a rescindir el servicio hasta la fecha efectiva del Cambio en Términos, sin deber ETF.

**35. Clientes Residenciales con Cuidados Críticos y Condiciones Crónicas:** Para ser designado como Cliente de Cuidado Crítico o Condición Crónica, el formulario de solicitud aprobado por la comisión debe ser enviado a la Compañía Eléctrica por un médico. La elegibilidad será determinada por la Compañía Eléctrica en cooperación del Cliente. La aplicación estandarizada de la PUC está disponible en el sitio web del estado en

<https://www.puc.texas.gov/industry/electric/forms>

o llamando a APG&E (llamada gratuita).

**36. Asistencia para Pagar su Factura:** Los beneficios pueden estar disponibles para clientes residenciales calificados de bajos ingresos. Para más información póngase en contacto con Texas Lifeline al 1-866-454-8387 (llamada gratuita) o visite

<https://www.puc.texas.gov/consumer/lowincome/Assistance.aspx>.

Se pueden dispensar los depósitos si el Cliente tiene (i) 65 años de edad o más y no está actualmente en mora, o (ii) es víctima de violencia familiar tal como se define en el Código de Familia de Texas §71.004 y proporciona una carta de certificación en el formato establecido por Consejo de Texas.

**37. Facturación de Presupuesto:** APG&E ofrece pagos mensuales nivelados ("Facturación de Presupuesto") a Clientes Residenciales y Comerciales Pequeños basados en (i) los 12 meses anteriores de uso en las Ubicaciones de Servicio del Cliente o (ii) el uso anual estimado en las ubicaciones de servicio si no hay 12 meses completos de historia disponibles. Después de 12 meses de Facturación de Presupuesto, APG&E ajustará la cuenta del Cliente. APG&E entonces (i) acreditará a la cuenta cualquier monto facturado en exceso; (ii) facturará a la cuenta cualquier monto no facturado; y/o (iii) recalculará sus pagos para los próximos 12 meses en función de cualquier facturación excesiva o demasiado baja. La Facturación de Presupuesto está disponible para todos los clientes que no estén atrasados en el pago al momento de la inscripción. Los clientes que tengan preguntas sobre la Facturación de Presupuesto pueden comunicarse con APG&E.

### Definiciones

- **Acuerdo:** Anexo A, los Términos de Servicio y cualquier Enmienda/s o Anexo/s aplicable a éste.
- **Servicios Auxiliares:** los costos asociados con los servicios necesarios para respaldar la transmisión de electricidad de las fuentes generadoras al Cliente y otros costos de ISO que no están incluidos en ninguno de los componentes de costos definidos en este Acuerdo.
- **KWh anual:** cálculo o estimación comercialmente razonable del kWh anualizado utilizado o que fuera a ser utilizado en la ubicación del servicio.
- **APG&E** - nombre bajo el que opera la entidad contratante identificada como Vendedor en el Anexo A de este Acuerdo.
- **Base:** Diferencia de precio entre la energía eléctrica entregada en el centro de energía y la energía eléctrica entregada a la zona de carga del Cliente.
- **Cambio en la Ley:** si durante el término de este Acuerdo, cualquier Autoridad gubernamental, Compañía Eléctrica, ISO, PUC, FERC u otra entidad reguladora introduce o modifica una ley, o realiza un cambio en la estructura del mercado, tarifas, tarifas, cláusulas, tarifas o perfil(es) de carga del cliente, con respecto a la adquisición, venta, entrega y/o compra de electricidad se considera que ha ocurrido un cambio en la ley.
- **Cliente:** el Comprador según se identifica en el Anexo A de este Acuerdo. Referido como Cliente, Comprador o usted.
- **Energía:** energía eléctrica suministrada a la zona de carga correspondiente a la Ubicación de Servicio del Cliente según sea necesario para cumplir con los requisitos de uso del Cliente. Si se indica que la Energía Eléctrica pasa a través del Anexo A, dicha Energía se liquidará en tiempo real.
- **Uso de Energía Eléctrica-** kWh medido por el cliente.
- **Variación de uso de energía:** es la cantidad en la que el uso de Energía del Cliente puede superar o no alcanzar el kWh mensual esperado sin incurrir en un cargo por Variación en el Uso de Energía.
- **Cargo por Variación en el Uso de Energía Eléctrica:** Es el cargo incremental para el Cliente por variaciones en el uso de electricidad que exceden la variación de uso en electricidad permitida según el Anexo A.
- **Autoridad Gubernamental:** agencia, comisión u otra autoridad federal, estatal, local, municipal u otra agencia gubernamental, reguladora o administrativa que ejerza legalmente o tenga derecho a ejercer jurisdicción sobre APG&E, el Cliente o cualquier transacción contemplada en este documento.
- **Tasa de Retención:** Un cargo de suministro de energía eléctrica mes a mes basado en el mercado, calculado utilizando la metodología de costos de APG&E, que puede cambiar con los cambios en los insumos del mercado. No

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD - RESIDENCIAL

hay límite a cuánto puede cambiar la Tarifa de Retención de un ciclo de facturación al siguiente.

- **Centro de Energía:** Energía eléctrica entregada al centro comercial de energía comercial correspondiente al punto de entrega del Cliente.
- **Término Inicial:** el número de Mes(es) como se especifica en el Anexo A de este Acuerdo.
- **ISO/RTO:** Operadores Independientes de Sistema u Organizaciones de Transmisión Regionales que administran el flujo de electricidad en la red eléctrica.
- **Kilovatio (kW):** una medida de la demanda de electricidad; 1.000 vatios.
- **Kilovatio-hora (kWh):** la unidad de medida básica de consumo de energía eléctrica.
- **Cliente Comercial Grande:** un cliente no residencial con una demanda máxima de o más de un megavatio (MW) en el período anterior de 12 meses.
- **Pérdidas de Línea:** costo de la energía eléctrica que se pierde durante la transmisión desde la fuente de energía eléctrica (generadores) al Cliente, incluida la Energía Eléctrica No Reportada (UFE).
- **Cliente Comercial Medio:** un cliente minorista no residencial con una demanda máxima de 50 kW o más, pero menos de 1,000 kW, en el período anterior de 12 meses.
- **MW-**una medida de la demanda de energía eléctrica; 1.000.000 vatios.
- **PUC -** Comisión de Servicios Públicos de Texas.
- **REP -** Proveedor de Electricidad al Por Menor. Una entidad con licencia de la PUC para ofrecer y suministrar servicios de generación eléctrica. Un REP compra electricidad, servicios de entrega y servicios relacionados al por mayor, cotiza la electricidad para los clientes y vende electricidad al por menor. Bajo este Acuerdo, su REP es APG&E.
- **Costos de Estándares de Cartera Renovable ("RPS"):** significa los costos asociados con el cumplimiento de los estándares de cartera renovable en los niveles requeridos por la legislación vigente.
- **Período de Rescisión:** los clientes residenciales y comerciales pequeños tienen el derecho de cancelar este acuerdo dentro de los tres (3) días hábiles federales **posteriores a la** recepción de estos Términos de servicio poniéndose en contacto con APG&E (llamada gratuita) o por correo electrónico. Incluya su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y los últimos cuatro (4) dígitos de su Número de Seguro Social en su solicitud de rescisión.
- **Comercial pequeño:** cliente no residencial con una demanda máxima en el período anterior de 12 meses de menos de 50 kW.
- **Impuestos:** cualquier y todos los impuestos y cuotas impuestos en la compra o venta de electricidad por parte de cualquier Autoridad Gubernamental. El Cliente será responsable, pagará e indemnizará a APG&E por todos los Impuestos en este documento que no estén incluidos en el Precio del Contrato en el Anexo A, ya sea que se impongan al Cliente o a APG&E. APG&E puede cobrar dichos Impuestos al Cliente mediante el aumento de los cargos de APG&E por dichos Impuestos.
- **Costos de Transmisión:** cargo por el Servicio de Transmisión de Integración de la Red ("NITS") y Cargos por Mejora de la Transmisión ("TEC"), cada uno como se identifica en la Tarifa de Transmisión de Acceso Abierto ("OATT") aplicable por la prestación del servicio de transmisión por parte de ISO dentro del territorio de servicio de la Compañía Eléctrica.
- **Compañía Eléctrica:** compañía que proporciona instalaciones para la transmisión y distribución jurisdiccional de electricidad a clientes minoristas. También se lo conoce como un proveedor de servicios de transmisión y distribución ("TDSP").
- **Cargos de la Compañía Eléctrica y la PUC:** cargos o recargos de una Compañía Eléctrica que resulten de o estén relacionados con, entre otros, (i) la transmisión y distribución de electricidad (diferentes al servicio de transmisión de integración de red), (ii) los costos ocultos o de transición y cualquier otro costo similar, y (iii) la confiabilidad del sistema, recuperación de la tasa, recuperación futura de cobranza menor, amortización de compras o recompras de carga eléctrica por encima del mercado, programas de propósito público y todos los artículos similares.
- **Créditos Voluntarios de Energía Renovable ("RECs"):** la energía renovable vendida por APG&E se suministrará a partir de una variedad de fuentes de generación renovables que incluyen, entre otras, energía eólica, solar, biomasa o pequeños generadores hidroeléctricos. APG&E se asegurará de que se retire la cantidad apropiada de REC para autenticar la cantidad de energía renovable comprada por el Cliente.

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD - RESIDENCIAL**

<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>	
<b>Información de Contacto de APG&amp;E:</b>	<b>Entidad y No. Licencia de APG&amp;E</b>
Horas de Atención al Cliente: De lunes a jueves, de 9 am a 8 pm hora del este; de 8 am a 7 pm hora del centro; viernes de 9 am a 6 pm hora del este; 8 am a 5pm hora del centro; sábado 10 am a 2pm hora del este; 9 am a 1 pm hora del centro Teléfono: (1-877-544-4857) llamada gratuita E-mail: <a href="mailto:customer@apge.com">customer@apge.com</a> 6161 Savoy Drive, Suite 500, Houston, TX 77036 Horario general de oficina: 8 am - 5 pm de lunes a viernes (hora del centro) Sitio web: <a href="http://www.apge.com">www.apge.com</a>	AP Gas & Electric (MD), LLC MPSC Certificado # IR-2231
	AP Gas & Electric (NJ), LLC NJBPU Licencia #ESL-0112
	AP Gas & Electric (NY), LLC NY PSC Licencia # 6023AP
	AP Gas & Electric (OH), LLC PUCO Licencia #12-541E(1)
	AP Gas & Electric (PA), LLC PAPUC Licencia #A-2010-2192731
	AP Gas & Electric (TX), LLC PUCT Licencia #10105
<b>SERVICIO DE EMERGENCIA:</b> En el caso de un corte eléctrico, la interrupción del servicio u otra emergencia, el Cliente debe comunicarse de inmediato con la empresa de servicios públicos local que se detalla a continuación.	
<b>Estado de Texas</b>	
<b>ONCOR ELECTRIC DELIVERY</b> 1-888-313-4747 <b>CENTERPOINT ENERGY</b> 1-800-332-7143 <b>AEP TEXAS NORTH y AEP TEXAS CENTRAL</b> (WTU, CP&L) 1-877-373-4858 <b>TEXAS NEW MEXICO POWER</b> 1-888-866-7456	<b>Public Utility Commission of Texas ("PUCT")</b> Oficina de Protección al Cliente, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326 Teléfono: (512) 936-7120 o en Texas (línea gratuita) 1-888-782-8477; TTY (512) 936-7136, y Relay Texas (línea gratuita) 1-800-735-2989 Fax: (512) 936-7003 E-mail: <a href="mailto:customer@puc.state.tx.us">customer@puc.state.tx.us</a> Website: <a href="http://www.puc.state.tx.us">www.puc.state.tx.us</a>