



RESIDENTS ENERGY, LLC, Massachusetts: Términos del Servicio

Estos Términos de servicio, junto con el Resumen del Contrato y el Formulario de Inscripción, si lo hubiera, constituyen su acuerdo ("Contrato") con Residents Energy, LLC ("Residents Energy") para la compra de servicios de electricidad para residencias o pequeñas sedes comerciales. Residents Energy tiene una licencia (Número de licencia CS-159), otorgada por el Departamento de Servicios Públicos ("DPU") de Massachusetts para ofrecer y suministrar servicios de generación de electricidad en Massachusetts. Las palabras "nosotros", "nos", "nuestro", "nuestra", "nuestros", "nuestras" y "Residents Energy" se refieren a Residents Energy, y las palabras "usted", "su" y "sus" se refieren al Cliente. Su compra de servicios de generación de electricidad a Residents Energy se rige por este Contrato. Residents Energy se compromete a vender la cantidad de electricidad que se le entregue, según las mediciones o estimaciones de su empresa de distribución eléctrica ("EDC"), y usted se compromete a comprar dicha cantidad. Guarde este Contrato para sus registros.

PRECIOS. Para cada ciclo de facturación mensual, el precio de la electricidad suministrada en virtud de este Contrato se calculará multiplicando (i) el precio fijo (establecido en su Resumen del Contrato) o el precio variable para la electricidad por (ii) la cantidad de electricidad consumida, según lo determinado por las lecturas reales del medidor o el cálculo estimado la EDC. Los precios fijos son precios que se mantienen iguales durante un plazo acordado. Los precios variables son precios que fluctúan a la entera discreción de Residents Energy según diversos factores, lo que incluye, a título enunciativo pero no taxativo, las condiciones del mercado mayorista de electricidad, los costos reales y estimados de Residents Energy para la obtención de electricidad de todas las fuentes, los costos por capacidad, los costos de liquidación, los costos de servicios auxiliares, los costos de cobertura de riesgos, los costos de compensación, los costos de pérdida en la transmisión, los costos asociados con el cumplimiento de cualquier norma de cartera de energía renovable, y los gastos y márgenes de Residents Energy. Su precio con Residents Energy incluye únicamente los servicios de generación y no incluye los impuestos aplicables. Si ha sido cliente del precio de generación del servicio básico de la EDC, puede comparar su precio con el precio del servicio básico de la EDC consultando la sección de servicios de la empresa proveedora en la factura de electricidad más reciente que tenga o consultando el sitio web de la EDC. Asimismo, usted es responsable de pagar los cargos de distribución y transmisión de la EDC, además de cualquier otro cargo aplicable, como el cargo de beneficios del sistema, el cargo por recuperación de costos de transición y los impuestos. Tenga en cuenta que los precios variables pueden aumentar sin aviso y pueden exceder el precio de generación del servicio básico de la EDC.

OPCIÓN DE SUMINISTRO DE ENERGÍA VERDE/RENOVABLE. Si ha elegido la opción de suministro de energía renovable / energía verde, Residents Energía se asegurará de que el 100% de su consumo de electricidad se corresponda con los certificados de energía renovable. Residents Energía puede demorar hasta 24 meses desde el final de cada año calendario para abordar cualquier deficiencia en el contenido renovable de la electricidad vendida en virtud de este Acuerdo durante dicho año calendario. Si ha elegido un producto eléctrico de precio variable y la opción Energía renovable / verde, o si ha elegido un producto eléctrico Presupuesto Inteligente con la opción Energía renovable / verde y la parte del precio fijo de su servicio ha finalizado, el precio para la electricidad suministrada será el precio variable de Residents Energía más un "sumador" de hasta 3 centavos por kWh. Si desea cancelar la opción de energía renovable / verde, puede llamar a Residents Energía al 1-888-828-7374.

PROGRAMAS DE REEMBOLSOS. Ocasionalmente, Residents Energy puede ofrecer un programa de reembolsos a clientes nuevos que se inscriban en Residents Energy y mantengan cuentas activas con Residents Energy durante un período específico. Para ser elegible para obtener un reembolso según dicho programa de reembolsos, el Cliente dispondrá de 60 días para completar un proceso de validación conforme a las instrucciones proporcionadas. Además, para reunir los requisitos para recibir un reembolso, el Cliente deberá ser un cliente activo de Residents Energy que esté al día con sus obligaciones con dicha empresa al momento de la emisión del reembolso. Los montos de reembolso que aparecen en el material publicitario de Residents Energy o que se otorgan verbalmente a los clientes potenciales son meros ejemplos de montos de reembolso que podrían recibir los clientes que sean elegibles. El monto real de los reembolsos se computará de acuerdo al consumo real del Cliente durante el plazo de este Contrato, que puede variar considerablemente respecto del cálculo proporcionado. Los reembolsos que obtenga el Cliente se enviarán al Cliente a la dirección proporcionada por este durante el proceso de validación. Los reembolsos se pueden emitir de diversas formas, lo que incluye, a título enunciativo pero no taxativo, cheques, tarjetas de valor acumulado o tarjetas de regalo electrónicas. Las tarjetas de valor acumulado y las tarjetas de regalo electrónicas serán emitidas por un banco emisor conforme a una relación directa entre el Cliente y el banco emisor, y estarán sujetas a los términos y condiciones de un Contrato de Tarjetahabiente. Las tarjetas de valor acumulado y las tarjetas de regalo electrónicas tienen vencimiento 6 meses después de su emisión.

PLAZO/RENOVACIONES/SIN GARANTÍAS DEL SERVICIO. Para los clientes con un plan de precio variable, el servicio bajo este Acuerdo comenzará en una fecha especificada por su EDC y continuará de manera continua con un



precio variable que fluctúa a discreción de Residents Energy como se describe anteriormente en la sección "Precios", hasta que se cancele por usted o Residents Energy. Para los clientes nuevos de Residents Energy en un plan de precio fijo, el servicio para el Plazo inicial de este Contrato comenzará en la fecha especificada por su EDC y continuará por la cantidad de ciclos mensuales de facturación especificada anteriormente en su Resumen del Contrato. Si, luego del Plazo inicial, Residents Energy desea renovar este Contrato con otro plan de precio fijo, Residents Energy le proporcionará, antes de que finalice el Plazo inicial, un aviso escrito de renovación ("Aviso de renovación"), donde se indicará la duración del plazo de la renovación ("Plazo de renovación") y el precio fijo que se aplicará durante el Plazo de renovación. Este Contrato se renovará de manera automática con el precio fijo y por el Plazo de renovación establecidos en el Aviso de renovación, a menos que solicite la cancelación del servicio o suscriba con Residents Energy u otra empresa proveedora de electricidad un nuevo contrato que reemplace el presente Contrato. Luego podrán implementarse Plazos de renovación de precio fijo subsiguientes de la misma manera. Si Residents Energy no desea ofrecerle otro plan de precio fijo (al vencimiento del Plazo inicial o de un Plazo de renovación de precio fijo siguiente), al vencimiento del Plazo vigente, el servicio de Residents Energy continuará mensualmente con un precio variable que fluctuará a la entera discreción de Residents Energy, de conformidad con lo descrito anteriormente en la sección "Precios" hasta que usted cancele o reemplace el servicio que le brinda Residents Energy. Usted reconoce que Residents Energy no puede garantizar el cambio de su cuenta en una fecha específica y, por medio del presente, usted acepta eximir a Residents Energy de toda responsabilidad por demoras en este proceso.

CANCELACIÓN/RESCISIÓN DEL CONTRATO/CARGO POR CANCELACION ANTICIPADA. Para rescindir este Contrato, puede llamar o enviar un correo electrónico a Residents Energy a través de la información de contacto que figura en este Contrato. Cuando da de baja el servicio, se compromete a pagar por los servicios brindados por Residents Energy hasta la fecha en que se cambie a otra empresa proveedora de electricidad o en que vuelva a usar los servicios de la EDC. A menos que su Resumen de Contrato disponga lo contrario, si usted rescinde este Contrato durante el Plazo inicial o durante un Plazo de renovación con un precio fijo, o si Residents Energy deja este Contrato sin efecto a causa de un incumplimiento de su parte, usted le pagará a Residents Energy, además de cualquier otro cargo aplicable, un cargo por cancelación anticipada, equivalente a: \$10.00 por cada ciclo de facturación mensual, o parte de él, restante del Plazo vigente. Las partes reconocen y aceptan que es difícil evaluar los daños reales que Residents Energy sufrirá como consecuencia de la cancelación anticipada o un incumplimiento del Contrato por su parte, y que el cargo por cancelación anticipada aquí descrito constituye un cálculo razonable de dichos daños y representa daños líquidos y determinados, no una multa.

ACCESO A INFORMACIÓN DEL CLIENTE. Al suscribir este Contrato, usted acepta que la EDC puede revelarnos cierta información necesaria para que podamos brindarle el servicio, lo que incluye, a título enunciativo pero no taxativo, su dirección, su número de teléfono, sus números de cuenta, información histórica de consumo, demanda máxima de electricidad, o información de la placa de capacidad y el historial de pago. No transmitiremos ni venderemos su información a terceros no afiliados sin su consentimiento, a menos que la ley así lo requiera.

SERVICIO E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. Residents Energy le suministrará toda la electricidad que necesite para su hogar o negocio. Residents Energy es un vendedor minorista de electricidad, no su EDC. La EDC seguirá siendo la encargada de entregar la electricidad a su hogar o negocio, leer su medidor, emitir las facturas y hacer las reparaciones. La EDC también responderá ante las emergencias y seguirá siendo su punto de contacto en caso de un corte de energía. Usted reconoce y comprende que su EDC sigue siendo la responsable de entregar la energía eléctrica a su hogar o negocio. Ni Residents Energy ni cualquier persona o entidad afiliadas a Residents Energy serán en ningún caso responsables de la interrupción del servicio o de ningún otro problema relativo a la entrega de energía eléctrica a su hogar o negocio. En caso de emergencia o corte de energía, debe llamar a la EDC que suministra la energía en su área.

FACTURACIÓN Y PAGO. Recibirá una factura mensual de parte de su EDC, la cual incluye el cargo del suministro de generación de Residents Energy y los cargos de entrega de la EDC, con sus respectivos impuestos. Pagará tanto el cargo de generación de Residents Energy como los cargos de entrega directamente a su EDC, de conformidad con los términos de pago de la EDC. La EDC fijará la fecha de vencimiento de su pago. Su factura se basará en la lectura mensual del medidor o en un cálculo realizado por la EDC. En caso de que la EDC luego ajuste la lectura por cualquier motivo, también se realizarán los ajustes correspondientes en los cargos de Residents Energy. Consulte las normativas tarifarias de la EDC para obtener información acerca de cargos por pagos atrasados, cancelación del servicio por incumplimiento de pagos, depósitos de seguridad, planes de pago, y otros términos crediticios y de pago. Consulte el sitio web o las normativas tarifarias de la EDC para obtener información acerca de las tarifas de entrega de la EDC de su servicio de electricidad.

RESCISIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE RESIDENTS ENERGY. De conformidad con las leyes, normas y regulaciones aplicables, incluidas aquellas que rigen la cancelación del servicio, Residents Energy se reserva el derecho de rescindir este Contrato (i) si, por motivos atribuibles a usted, su EDC no puede leer su medidor durante 3 meses



consecutivos o (ii) si, en alguna fecha futura, se aplican modificaciones a alguna ley, regulación, norma del mercado o normativa tarifaria, y dichas modificaciones disminuyen considerablemente la capacidad de Residents Energy de cumplir con las obligaciones que le corresponden en virtud de este Contrato. Con al menos 15 días de anticipación, le comunicaremos, mediante un aviso por escrito, nuestra intención de rescindir este Contrato por cualquiera de las causas especificadas anteriormente en (i) y (ii). Además, nos reservamos el derecho de rescindir este Contrato en cualquier momento, si hacerlo es favorable para nosotros, mediante un aviso por escrito enviado a usted con una anticipación de, al menos, 30 días. Al rescindirse el Contrato, ya sea por su voluntad o la de Residents Energy, usted será responsable de todos los cargos de generación de Residents Energy que se hayan producido en virtud del presente hasta tanto su cuenta se transfiera al servicio predeterminado de la EDC o a otra empresa competitiva proveedora de electricidad.

RECLAMOS Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. Si tiene preguntas o inquietudes acerca de la factura o del servicio, comuníquese con un representante de Atención al Cliente de Residents Energy por teléfono al 1-888-828-7374, o por correo electrónico a contactus@residentsenergy.com o por correo regular a PO BOX 400 Jamestown, NY 14702. Si no queda satisfecho con nuestro primer intento de resolución del problema, tenga a bien solicitar la remisión de la controversia a instancias superiores en nuestra organización. Usted también puede buscar ayudar de la DPU en 1 South Station, Boston, MA 02110, 1-877-886-5066.

ARBITRAJE OBLIGATORIO Y RENUNCIA A INTERPOSICIÓN DE DEMANDA COLECTIVA. Cualquier controversia, desacuerdo o reclamación que surjan de los servicios que Residents Energy presta en virtud de este Contrato, o que estén relacionados con ellos, (en conjunto denominadas "Reclamaciones") que no se resuelvan directamente entre las partes o a través del DPU se resolverán mediante arbitraje ante la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA") conforme a las Reglas comerciales de la AAA y, si se trata de un cliente residencial, los Procedimientos complementarios para controversias relacionadas con el consumidor o, si están disponibles, puede solicitar las opciones de resolución de controversias alternativas disponibles a través de la Oficina de Resolución de Disputas de Massachusetts.

AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, RENUNCIA A SUS DERECHOS A INICIAR ACCIONES LEGALES Y AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO. LA POSIBILIDAD DE PRESENTAR PRUEBAS EN EL ARBITRAJE ES LIMITADA Y LA DECISIÓN DEL ÁRBITRO ESTÁ SUJETA A UNA REVISIÓN MUY LIMITADA POR PARTE DE LOS TRIBUNALES. LOS ÁRBITROS PUEDEN DETERMINAR LOS MISMOS DAÑOS Y CONCEDER LOS MISMOS RESARCIMIENTOS QUE UN TRIBUNAL. LA AAA TENDRÁ LA FACULTAD PARA PRONUNCIARSE SOBRE CUALQUIER DESAFÍO A SU PROPIA JURISDICCIÓN O LA VALIDEZ O FACTIBILIDAD DE CUALQUIER PARTE DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE.

LAS PARTES ACUERDAN QUE TODAS LAS RECLAMACIONES, INCLUIDAS LAS RECLAMACIONES CONTEMPLADAS POR LA LEY, ESTATALES O FEDERALES, SOLO PODRÁN PRESENTARSE DE FORMA INDIVIDUAL Y QUE ESTE CONTRATO NO PERMITE LAS DEMANDAS COLECTIVAS, YA SEA EN ARBITRAJE O MEDIANTE UN PROCEDIMIENTO JUDICIAL. ADEMÁS, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A PARTICIPAR COMO REPRESENTANTE O COMO MIEMBRO DE NINGÚN TIPO DE RECLAMANTES EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES SUJETAS A ARBITRAJE. LA AAA NO PODRÁ CONSOLIDAR LAS RECLAMACIONES DE MÁS DE UNA PERSONA NI PODRÁ PRESIDIR ANTE NINGUNA FORMA DE PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO O COLECTIVO. EN EL CASO DE QUE LA PROHIBICIÓN DEL ARBITRAJE DE DEMANDAS COLECTIVAS SE CONSIDERE INVÁLIDA O INVIABLE, LAS PARTES RESTANTES DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE SEGUIRÁN EN VIGENCIA. LA SENTENCIA SOBRE EL LAUDO ARBITRAL PUEDE PRESENTARSE ANTE CUALQUIER TRIBUNAL QUE TENGA JURISDICCIÓN. ESTE CONTRATO REPRESENTA UNA TRANSACCIÓN DE COMERCIO INTERESTATAL Y, POR LO TANTO, LA LEY DE ARBITRAJE FEDERAL RIGE LA INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE ESTA DISPOSICIÓN. ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE TENDRÁ VIGENCIA AUN DESPUÉS DE LA RESCISIÓN DE ESTE CONTRATO.

CONTRATO COMPLETO. Este Contrato, incluyendo su Resumen de Contrato y Formulario de Inscripción, si lo hubiera, constituye el contrato completo entre usted y Residents Energy. Usted reconoce que no se basa en consejos, comentarios, recomendaciones ni declaraciones de Residents Energy o su personal de Ventas que no sean las declaraciones escritas de este Contrato. También admite que usted tomó la decisión de celebrar este Contrato.

CESIÓN. Este Contrato será extensivo a nuestros respectivos sucesores y cesionarios permitidos, y tendrá carácter vinculante para ellos; sin embargo, usted no podrá ceder este Contrato sin nuestro consentimiento previo por escrito. Nosotros podremos vender, transferir, dar en prenda, gravar o ceder las cuentas por cobrar y los ingresos emanados de este Contrato (o cualquier ganancia derivada de aquellos) en torno a cualquier contrato de financiación, programa de compra de cuentas por cobrar u otro acuerdo de servicios de facturación. Además, podremos ceder los derechos y las obligaciones que nos corresponden en virtud del presente Contrato a una afiliada de Residents Energy, cualquier persona o entidad que herede el total o la mayor parte de los bienes de Residents Energy, o una empresa proveedora competitiva con licencia para operar en Massachusetts. Le proporcionaremos un aviso por escrito de la cesión con



30 días de anticipación, a menos que la ley aplicable permita que se proporcione dentro de un período menor. El cesionario, cualquiera que fuese, firmará un contrato por escrito mediante el cual aceptará regirse por los términos de este Contrato y, una vez suscrito ese contrato, Residents Energy no tendrá más obligaciones derivadas del presente.

REGISTRO NO LLAME. Puede elegir no recibir llamadas de telemarketing inscribiéndose en el Registro Nacional No Llame, ya sea en línea en <https://www.donotcall.gov/register/reg.aspx> o por teléfono llamando al 1-888-382-1222 desde el número que desea registrar.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD DE RESIDENTS ENERGY EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO NO EXCEDERÁ EL MONTO DE LA FACTURA MENSUAL MÁS COSTOSA POR SERVICIOS DE GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD DURANTE LOS DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE PRECEDENTES A LA RESCISIÓN DE ESTE CONTRATO. EXCEPTO DISPOSICIÓN CONTRARIA EN EL PRESENTE, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA POR DAÑOS INDIRECTOS, DERIVADOS, EMERGENTES (INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE Y LA PÉRDIDA DE INGRESOS), INCIDENTALES O PUNITIVOS DE RECLAMACIONES EMANADAS DEL PRESENTE.

SIN GARANTÍAS. RESIDENTS ENERGY NO OFRECE, NI USTED RECIBE, NINGUNA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL, Y RESIDENTS ENERGY ESPECÍFICAMENTE DESCONOCE CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN USO O FIN DETERMINADOS.

ACEPTACIÓN Y MODIFICACIONES EN LAS LEYES. Este Contrato no será efectivo hasta tanto sea aceptado por Residents Energy. Ocasionalmente, este Contrato puede ser modificado de conformidad con la ley aplicable y las normas del DPU, y regirá a la disposición relativa al servicio de generación de Residents Energy contemplada en este Contrato. Este Contrato quedará sujeto a toda legislación, orden, norma o regulación futuras del DPU, así como a toda modificación en las normativas tarifarias o las políticas de la EDC. Estas modificaciones están fuera del control de Residents Energy y pueden afectar los términos o el precio de este Contrato. Residents Energy le proporcionará aviso sobre cualquier modificación que se realice en el presente Contrato que surja de modificaciones que se produzcan en una ley.