

Derechos y Responsabilidades de los Clientes



XOOM Energy Washington, D.C., LLC ("XOOM")

11208 Statesville Road – Suite 200

Huntersville, NC 28078

xoomenergy.com

customercare@xoomenergy.com

Esta información es proporcionada de acuerdo con la Declaración de Derechos del Consumidor - Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia (District of Columbia Public Service Commission - DC PSC).

Procedimiento de Facturación y Estándares de Estimaciones

Usted recibirá una sola factura por su servicio de electricidad y por el suministro del servicio de la compañía de distribución pública Pepco. El pago es efectivo a la fecha establecida en su factura. En caso de ser aceptado como un cliente, sus Facturas no pagadas en la fecha de vencimiento están sujetas a cargos por cancelación adelantada a una tarifa de al menos 1.5%, o el monto máximo permitido por la ley, en base a su balance total del mes. Las reglas de las tarifas de Pepco con el DC PSC aplicaran a todas las facturaciones y cobros de sumas de dinero adeudadas.

Consulte los Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco para sus términos de pago y estándares de estimación.

Pruebas de la lectura del Medidor

Usted tiene el derecho a que Pepco haga pruebas a su medidor de manera gratuita cada 12 meses, así también como pruebas a medidores de referencia. Por favor consulte los Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco para mayores detalles.

Procedimientos de Pago Estándares del Consumidor

Usted debe realizar el pago directamente a, y a la orden de, Pepco tanto para gastos de transporte y para los cargos de suministro del servicio de Xoom Energy.

Depósitos de Seguridad

XOOM no requiere depósitos de seguridad.

Desconexión y Reconexión del Servicio

XOOM no tiene la autoridad para desconectar el servicio. Pepco es responsable para la desconexión y reconexión del servicio. Por favor consulte los Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco para mayores detalles de los procesos y las políticas de conexión y reconexión.

Opciones de Pago Diferido

XOOM no ofrece en los actuales momentos las Opciones de Acuerdos de Pago Diferido.

Investigación, Servicio y los Procedimientos de Reclamos

Si usted tiene una pregunta acerca de sus cargos o servicio, puede ponerse en contacto con XOOM directamente llamando al 1- 888-997-8979 durante nuestras horas de servicio que se publican en www.xoomenergy.com; o enviando una carta a: XOOM Energy Washington, D. C., LLC, 11208 Statesville Road, Huntersville, Carolina del Norte 28078 o enviando un correo electrónico a customercare@xoomenergy.com. Si tiene preguntas acerca de su facturación de LDC o cargos, por favor póngase en contacto con su LDC directamente. XOOM remitirá todos sus reclamos a un representante que buscara todos los esfuerzos razonables y de buena fe para alcanzar una solución de mutuo acuerdo.

Procedimientos de resolución a reclamos del cliente - DS PSC

Si una resolución no puede ser acordada con su LDC o con XOOM, usted puede contactar a la oficina de DC PSC o Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (People's Counsel). La oficina de DC PSC puede ser localizada llamando al (202) 626-5100 o www.dcpsc.org. Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (People's Counsel) puede ser localizada llamando al (202) 727-3071 o www.opc-dc.gov. Usted debe continuar su pago para todos los montos que no tengan conflictos y tales pago pudiesen ser refundados a futuro en caso de que así lo decidiera la PSC.

Acceso a la información del cliente

Usted tiene el derecho de tener acceso a cierta información referente a su servicio de la electricidad, algo de lo cual puede estar en la posesión de XOOM. Con una solicitud XOOM le facilitara tal información disponible para usted durante horas de oficina.

Información de Contacto

Si usted tiene una pregunta acerca de sus cargos o servicios de XOOM puede entrar en contacto con XOOM directamente llamando al 1-888-997-8979 durante nuestras horas de servicio que sean establecidas en www.xoomenergy.com; enviando una carta a: XOOM Energy Washington, LLC, 11208 Statesville, Huntersville, North Carolina 2807 o enviando un correo electrónico a customercare@xoomenergy.com

Si usted tiene preguntas acerca de este mensaje, por favor llamar al 888.997.8979.



WWW.XOOMENERGY.COM

La privacidad es importante para nosotros.
Por favor revise XOOM Energy's Online Privacy Policy.