

XOOM Energy Texas, LLC
Certificado PUCT #10203
SUS DERECHOS COMO UN CLIENTE

Por favor refiérase a la parte interior de este documento para leer esta información en español.

Este documento resume Sus Derechos Como Un Cliente, y se basa en las normas de protección al cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUC). Estas normas se aplican a todos los proveedores minoristas de electricidad (REPs), incluyendo esos afiliados con su Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución (TDSP) (Afiliados REP) y el proveedor de último recurso (POLR), a menos que haya alguna indicación en lo contrario. Usted puede ver las reglas eléctricas de PUC en el siguiente enlace <http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

Reportar Problemas con el Servicio de Energía: usted debe reportar cualquier problema con el servicio de energía directamente al TDSP en su área:

AEP – Texas Central	1-866-223-8508
AEP – Texas North	1-866-223-8508
CenterPoint Energy	1-800-332-7143 o 713-207-2222
Oncor	1-888-313-4747
Texas-New Mexico Power Company	1-888-866-7456

Resolución para Reclamos: En caso de que usted tenga preguntas, comentarios o reclamos debe ponerse en contacto con su REP. Su reclamo será investigado con prontitud y se le informará de los resultados dentro de 21 días. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación, tiene el derecho a una revisión supervisada de esta investigación. La decisión en su caso le será comunicada en un plazo de 10 días hábiles siguientes a la fecha de su solicitud. Si usted no está satisfecho con los resultados de la investigación inicial o la revisión supervisada, puede ponerse en contacto con el PUCT y la oficina del Procurador General, División de Protección al Consumidor escribiendo a la siguiente dirección P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; **(512)936-7120** o llamando gratis al **(888)782-8477** | Fax **(512)936-7003**. Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us / Página Web: <http://www.puc.state.tx.us> TTY **(512)936-7136** / Número Gratis de Relay Texas **(800)735-2989**.

Durante el proceso de reclamo, su REP no iniciará actividades relacionadas con pagos atrasados, o cancelaciones a su cuenta, o reportes a las agencias de crédito con respecto a la parte en disputa de su cuenta o facturación. El cliente debe pagar las partes de su cuenta o facturación que no están en disputa y su REP puede decidir la terminación por mora o retrasos luego de notificarle.

Pruebas del Medidor: Usted tiene el derecho de solicitar la prueba de la precisión de su medidor de forma gratuita siempre que el medidor no haya recibido ninguna prueba por parte de las compañías de servicios públicos de electricidad o por un organismo autorizado a petición del cliente en un plazo de cuatro años. Si el medidor ha recibido alguna prueba más de una vez en un período de cuatro años y la prueba considera que el medidor funciona, un pago adicional pudiese ser aplicado y cargado a su cuenta, el cual representaría el costo de las pruebas a una tarifa aprobada por su Proveedor de Servicios de Transmisión y Distribución (TDSP).

Cargos No Autorizados: Su REP no puede hacerle cargos por cualquier producto o servicio sin su autorización. Usted debe ser informado del producto o servicio, incluyendo todos los cargos asociados antes de la facturación. Si usted piensa que su facturación incluye cargos no autorizados, debe comunicarse con su REP y solicitar una explicación de tales cargos. Su REP no podrá terminar su servicio eléctrico por falta de pago por un cargo no autorizado, o procesar un reporte de crédito desfavorable en contra de usted por no pagar los cargos no autorizados, salvo que la disputa por los cargos no autorizados termine resuelto finalmente en su contra.

En caso de que su REP erróneamente procese un reporte de crédito desfavorable en contra de usted por no pagar los cargos que fueron no autorizados, su REP debe corregir el informe de crédito inmediatamente.

Condición Crónica o Cuidado Crítico: Los Clientes Residenciales con Condición Crónica o Cuidado Crítico son aquellos para los cuales una interrupción o suspensión del servicio eléctrico crearía una seria o grave amenaza de vida. Usted tiene el derecho de aplicar para su designación como un Cliente Residencial con Condición Crónica o Cuidado Crítico. Para obtener esta designación, debe recibir la aprobación de su TDSP. Para aplicar, usted deberá completar la aplicación estándar del PUCT para Cliente Residencial con Condición Crónica o Cuidado Crítico y enviar esto a su TDSP.

Servicios Especiales: La PUCT ofrece servicios que permiten el acceso amplio a la red telefónica para las personas que viven en Texas que sean sordos, ciegos, con problemas de audición o discapacidades del habla. Los usuarios de TTY pueden obtener el acceso marcando el número de Relay Texas 711 o marcando el número de Relay Texas TTY, **1-800-RELAY TX (735-2989)**. No existe un cargo por utilizar el número de Relay Texas. Sin embargo, usted será responsable por el pago de cualquier llamada de larga distancia. Este servicio se encuentra disponible para las personas que viven en Texas las 24 horas del día, los 365 días al año.

Requerimientos de Idioma: Su REP proporcionará la siguiente información a sus solicitantes o clientes en inglés, español, o el idioma que se utilice en la comercialización de los servicios, como sea designado por el solicitante o cliente.

- Documentos de los Términos del Servicio, Etiquetas de Datos de Electricidad, facturas de los clientes y anuncios por las facturas de los clientes.
- Información sobre la disponibilidad de nuevos servicios de electricidad, los programas de descuento y promociones.
- Acceso al servicio del cliente, incluyendo la restauración del servicio de energía eléctrica y la respuesta a las consultas de facturación.

Cambio No Autorizado del Prestador de Servicios: Si usted siente que su servicio fue cambiado sin su consentimiento, debe ponerse en contacto con su REP. Usted podrá solicitar la verificación de su autorización para cambiar de servicio. En el caso que la debida autorización no se haya obtenido, a la mayor brevedad posible después de haber recibido la notificación por el REP, el agente de registro facilitará la pronta devolución a su REP original o REP de elección en el caso de traslado. El REP afectado, el agente de registro y el TDSP tomarán todas las medidas necesarias para devolverlo a su REP original o REP de elección en caso de traslado, tan pronto como sea posible. El REP afectado, el agente de registro y el TDSP tomarán todas las medidas necesarias para corregir los cargos de su factura correctamente.

Usted también puede proceder con un reclamo formal ante la PUCT contra su REP si siente que su servicio fue cambiado sin su debida autorización. Su REP va a detener cualquier actividad de recaudación relacionada con el alegado cambio o traslado hasta que el reclamo haya sido resuelto.

PROTECCIONES DEL CLIENTE

Desconexión del Servicio – Sin Aviso:

A partir del 1 de junio, 2004, la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) permite que los REPs desconecten el servicio del cliente si el pago no se ha recibido en la última fecha de vencimiento. Un REP con autoridad para hacerlo puede autorizar la desconexión de un cliente del servicio de energía eléctrica después de la debida notificación al cliente, y no antes del primer día indicado en esa notificación, por las siguientes razones:

- Problemas para pagar cualquier deuda pendiente del servicio eléctrico adeudado por el REP, o problemas para realizar acuerdos de pagos diferidos a la fecha de la desconexión en el aviso de desconexión.
- Problemas al cumplir con los términos de un acuerdo de pago diferido con el REP.
- Violación a los términos y condiciones establecidos por los REPs sobre el uso del servicio en una manera que interfiere con el servicio de los otros o el funcionamiento de equipos no estándares, si un intento razonable ha sido hecho para notificar al cliente y ha tenido suficientes oportunidades para remediar la situación.
- Problemas para pagar un depósito como lo requiere las Normas de Protección al Cliente §25.478 del PUCT (relacionada a los Requerimientos de Crédito y Depósitos).
- Problemas del garante para pagar la cantidad garantizada, cuando el REP tiene un acuerdo por escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio.

Desconexiones estarán prohibidas por las siguientes razones:

- Retraso en el pago del servicio eléctrico por un anterior ocupante de la propiedad si el inquilino no es de la misma casa.
- Incumplimiento en el pago de cualquier cargo que no esté relacionado con el servicio eléctrico.
- Incumplimiento en el pago por un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que los cargos para este servicio estuvieran incluidos en la factura al momento que el servicio fue activado.
- Incumplimiento en el pago de los cargos derivados de una subfacturación, excepto por los cargos relacionados a un robo del servicio.
- Incumplimiento en el pago de los cargos en disputa hasta que una determinación de la veracidad de los cargos haya sido realizada por el REP.
- Incumplimiento para pagar los cargos en disputa mientras un reclamo informal está pendiente o un reclamo que ha sido formalmente registrado con el PUCT está pendiente.
- Incumplimiento para pagar los cargos derivados de una subfacturación debido a cualquier medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido alterado.
- Incumplimiento pagar una factura estimada emitida en conformidad con un plan de lectura de medidores, a menos que la factura se base en la estimación de la lectura del medidor por el TDSP.
- Su REP no lo abandonará a usted o al área de servicio sin previo aviso por escrito enviado a usted y a la PUCT. En el caso de que su REP termine su servicio debido a un abandono, su REP no recolectará o tratará de cobrar multas relacionadas a este servicio.
- Su REP no terminará el servicio para un período de facturación en el que el proveedor recibe una promesa, carta de intención, orden de compra u otro tipo de comunicación de que un proveedor de asistencia energética estará reenviando el pago suficiente para continuar con el servicio, siempre y cuando tal compromiso, carta de intención, orden de compra , u otra notificación sea recibida antes de la fecha de vencimiento indicada en el aviso de terminación, y el cliente, en la fecha de vencimiento en el aviso de terminación, tiene la opción de pagar o hacer arreglos de pago para pagar toda la deuda pendiente que no es cubierta por el proveedor de asistencia energética. Si un proveedor de asistencia energética ha solicitado los datos del historial del uso del servicio, su REP deberá extenderá la última

fecha de vencimiento en el aviso de terminación, día por día, a partir de la fecha en la que se solicitaron los datos hasta que sean proporcionados.

- Su REP permitirá al menos 45 días para que un proveedor de asistencia de energía pueda cumplir la promesa, carta de intención, orden de compra u otro tipo de notificación.

Desconexión del Servicio – Sin Aviso: El servicio de energía eléctrica puede ser desconectado sin previo aviso por las siguientes razones:

- Si se tiene conocimiento de alguna condición peligrosa existente. Un aviso previo será entregado si es posible. El aviso será proporcionado por teléfono o colocado en la puerta de la unidad residencial tan pronto el servicio sea desconectado. Si el servicio fue desconectado y una condición peligrosa existía, usted debe corregir la situación para que su servicio sea reconectado. Una vez que usted notifique a su REP que se han tomado las medidas para corregir esta situación, el servicio puede ser reconectado.
- El Servicio fue desconectado por una persona sin autoridad y sin un acuerdo.
- El Servicio es reconectado por una persona no autorizada luego de haber sido desconectado por incumplimiento en el pago.
- Hay evidencia de manipulación de los equipos de la red de transmisión o el servicio público de distribución local, empresa municipal de servicios públicos o cooperativas eléctricas.
- Hay evidencias de robo del servicio.

Desconexiones estarán prohibidas por las siguientes razones:

- Retraso en el pago del servicio eléctrico por un anterior ocupante de la propiedad si el inquilino no es de la misma casa.
- Incumplimiento en el pago de cualquier cargo que no esté relacionado con el servicio eléctrico regulado por el PUCT, incluyendo el servicio de energía competitivo, mercancía y/o servicios opcionales.
- Incumplimiento en el pago por un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que los cargos para este servicio estuvieran incluidos en la factura al momento que el servicio fue activado.
- Incumplimiento en el pago de los cargos derivados de una subfacturación, excepto por los cargos relacionados a un robo del servicio, más de seis meses antes de la facturación actual.
- Incumplimiento en el pago de los cargos en disputa, excepto por la cantidad que no esté en disputa, hasta que una determinación de la veracidad de los cargos haya sido realizada por el REP o por el PUCT, y el cliente haya sido notificado de esta determinación.
- Incumplimiento para pagar los cargos derivados de una subfacturación debido a cualquier medición defectuosa, a menos que el medidor haya sido alterado.
- Incumplimiento pagar una factura estimada emitida en conformidad con un plan de lectura de medidores, a menos que la factura se base en la estimación de la lectura del medidor por el TDSP.

Suspensión o Desconexión Involuntaria: Si el servicio fue desconectado porque existía una situación peligrosa, usted debe corregir la situación para que su servicio sea reconectado. Una vez que usted le notifique a su REP que se han tomado las medidas para corregir esta situación, el servicio puede ser reconectado. Si el servicio fue desconectado por falta de pago, se debe corregir las razones de la desconexión. Una vez corregido, su TDSP será notificado para conectar su servicio. Antes de la desconexión, usted continuará recibiendo el servicio con los Términos del Servicio que estaban establecidos al momento de conectar el servicio.

Asistencia Financiera y de Energía: Si usted expresa una inhabilidad para pagar su factura o usted necesita asistencia con el pago de su factura, puede ser elegible para la asistencia en el pago. Los clientes que reciben los Cupones de Alimentación, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Recursos Humanos de Texas o cuyo ingreso familiar es menor al 125% de las estadísticas federales de pobreza, pueden calificar para la asistencia en el pago del servicio de energía. Debe ponerse en contacto con su REP para obtener más información.

Asistencia de Pago: Su REP implementará un programa de asistencia de pago de factura que tendrá como objetivo recaudar donaciones voluntarias de clientes a través de su factura de electricidad. Un organismo de asistencia será seleccionado para distribuir los fondos y la agencia no discriminará en la distribución de los fondos a los clientes, dependiendo de la raza, credo, color, nacionalidad, ancestro, sexo, estado civil, fuente de ingresos lícitos, discapacidad, condición familiar, ubicación del cliente en un área geográfica económicamente deprimidas, o la calificación de programa de descuentos por bajos ingresos o servicios de energía eficiente.

Lista De No Llamar: A partir del 1 de enero de 2002, los clientes pueden agregar su nombre, dirección y número telefónico en las listas patrocinadas por el estado para no recibir llamadas de telemarketing, que tienen por objeto limitar el número de llamadas de telemarketing recibidas que se refieren a la elección del cliente acerca de los REPs. Usted puede inscribirse a través de <http://www.texasnocall.com/>. Para recibir una aplicación o para inscribirse por teléfono, llame al número de teléfono gratis **1-866-TXNOCAL(L) (1-866-896-6225)**.

Modalidades de Pago: Si usted no puede pagar su factura, debe ponerse en contacto con su REP inmediatamente. Usted puede ser elegible para un pago a corto plazo que le permite pagar su factura después de su fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de su próxima factura. Usted debe cumplir su acuerdo para evitar la terminación del servicio.

Plan de Pago Diferido: Un plan de pago diferido le permite pagar una factura pendiente que se extiende más allá de la fecha de vencimiento de su próxima factura. Un plan de pago diferido puede establecerse en persona o por teléfono, pero todos planes de pagos diferidos se confirmarán por escrito.

- Su REP ofrecerá un plan de pago diferido a los clientes que lo soliciten, para las facturas que venzan durante una extrema emergencia climática.
- Su REP ofrecerá un plan de pago diferido a un cliente que ha sido subfacturado.
- Para aquellos clientes que hayan expresado su incapacidad de pagar, el REP deberá ofrecerle un plan de pago diferido, a menos que el cliente haya sido cuestionado desde hace más de dos terminaciones o avisos de desconexión durante los últimos 12 meses, haya recibido el servicio del REP por menos de tres meses, y el cliente no dispone de suficiente crédito o un buen historial de pago de servicio de energía eléctrica de un anterior REP (o de su antecesor de electricidad).
- Cualquier plan de pago diferido ofrecido por un REP no rechazará la participación del cliente debido a factores discriminatorios.
- Un plan de pago diferido ofrecido por un REP para aquellos clientes que hayan expresado la incapacidad de pagar y hayan recibido una notificación de terminación servirá para que la cantidad a pagar se realice en cuotas iguales durante al menos tres ciclos de facturación, a menos que el cliente solicita un menor número de plazos. Su REP puede requerir un pago inicial que no exceda el 25% de la cantidad a pagar del saldo pendiente para iniciar el acuerdo, mientras que el resto se pagará en cuotas iguales por lo menos durante los próximos tres ciclos de facturación.

Derechos de Privacidad: Su REP no dará a conocer información confidencial a cualquier persona, incluyendo un afiliado del REP, sin obtener su autorización. Bajo ninguna circunstancia un REP podrá vender, manipular o poner disponible para la venta, o autorizar la venta de cualquier información específica del cliente.

Esta exclusión no se aplicará a la divulgación de esa información de parte de un REP a:

- El PUCT en la búsqueda de su supervisión reguladora o la investigación y resolución de los reclamos de los clientes.
- Un agente, vendedor, asociado o afiliado del REP dedicados a realizar alguno de los servicios o funciones en nombre del REP.
- Una agencia de informes del consumidor según lo definido por el Federal Trade Commission.
- Un organismo de asistencia de energía para permitir que un cliente que reúnan las condiciones necesarias pueda obtener otro tipo de asistencia financiera proporcionada por el organismo.
- Departamento de Seguridad Local, Estado, Federal.
- El TDSP dentro del servicio geográfico en cuyo territorio se encuentra el cliente.
- La Oficina de Consejo de Servicios Públicos.
- La liberación de una lista masiva de clientes; sin embargo, el cliente recibirá una notificación y tendrá la opción de no ser incluido en la lista.
- El agente de registro, otro REP, un proveedor de último recurso, o TDSP como necesario y completar un requerimiento de transacción de mercado, bajo los términos aprobados por el PUCT.
- El agente de registro o TDSP para efectuar una mudanza, transferencia o intercambio.

Requerimientos de Crédito y Depósitos:

Depósitos Iniciales: Un cliente puede tener la obligación de pagar una depósito a su REP antes de recibir el servicio eléctrico si el cliente no tiene como demostrar la solvencia crediticia tal como se especifica en § 25,478 de las normas sustantivas de la PUCT. Si un depósito de seguridad es necesario, no será mayor que (i) la suma del uso estimado de los próximos dos meses del cliente, o (ii) un quinto (1/5) de la facturación anual estimada del cliente. El depósito de seguridad se devolverá al cliente como un crédito a la factura a menos que el cliente haya pagado las facturas tardías durante los últimos 12 meses de servicio.

Al Cliente se le verificará la elegibilidad para los programas de descuento y pueden pagar cualquier depósito requerido en exceso de \$50 en dos cuotas iguales. El primer tramo es pagadero transcurridos no menos de 10 días, y el segundo tramo es pagadero no antes de 40 días de la fecha de emisión en que la compañía envió una notificación por escrito al solicitante que solicitó el depósito. Los depósitos de seguridad deberán ser mantenidos en una cuenta separada y no se conjugarán con los fondos del REP. La REP puede requerir un depósito adicional si el cliente ha estado atrasado al momento de pagar una factura más de una vez durante los últimos 12 meses de servicio o ha tenido su servicio desconectado por falta de pago durante los últimos 12 meses de servicio.

Depósitos Adicionales: los depósitos adicionales pueden ser solicitados a un cliente existente si:

1. El promedio de la facturación actual del cliente en los últimos 12 meses son por lo menos el doble de la cantidad original promedio de la facturación anual; y
2. Los avisos de terminación o desconexión se han emitido o si la cuenta fue desconectado dentro de los 12 meses anteriores.

El REP puede requerir al cliente pagar un depósito adicional en un plazo de diez días después de que el REP ha solicitado el depósito adicional. Un REP puede desconectar el servicio si el depósito adicional no es pagado en un plazo de diez días a partir de la solicitud, una nota por escrito de desconexión se enviará al cliente por ese depósito. Un aviso de desconexión puede ser combinado o emitido concurrentemente con el requerimiento escrito por el depósito adicional.

Intereses en Depósitos: Cada empresa de electricidad requiere que los depósitos paguen un interés sobre estos depósitos a una tarifa anual por lo menos igual a lo establecido por la PUCT el 1 de diciembre del año anterior, en conformidad con el Código de Servicios Público de Texas §183.003 (relacionada a la Tasa de Interés). Si el depósito es devuelto dentro de 30 días a partir de la fecha del depósito, no se requiere el pago de interés. Si la empresa de electricidad mantiene el depósito más de 30 días, el pago de intereses se efectuará con carácter retroactivo a la fecha del depósito.

1. El pago de los intereses del cliente se hará anualmente, si así lo solicita el cliente, o en el momento que el depósito se devuelve o es acreditado a la cuenta del cliente.
2. El depósito dejará de ganar el interés en la fecha en que se devuelve o es acreditado a la cuenta del cliente.

Declaración de No Discriminación: Ningún proveedor de suministro de energía eléctrica o minorista de electricidad deberá discriminar independientemente de la raza, credo, color, nacionalidad, ancestro, sexo, estado civil, fuente de ingresos lícitos, discapacidad o condición familiar.

Información de Contacto:

XOOM Energy Texas, LLC
P.O. Box 650411
Dallas, TX 75265-0411

PUCT Certificate # 10203
customer care@xoomenergy.com
888.997.8979
866.478.2830 (fax)

xoomenergy.com
Servicio al Cliente - Horario:
Lunes a Viernes:
7:00 am – 8:00 pm (CST)