



## SURELOCK 12 - TÉRMINOS y CONDICIONES

**Estamos comprometidos con su satisfacción:** Si por algún motivo no está completamente satisfecho con el programa SureLock 12 de XOOM Energy de Pennsylvania, comuníquese con nosotros. Si no podemos resolver su preocupación a su entera satisfacción, podrá terminar este Acuerdo, de conformidad con sus términos. XOOM Energy Pennsylvania, LLC está autorizada por la Comisión de Servicios Públicos de Pennsylvania, como empresa proveedora de gas natural, para ofrecer y brindar servicios de gas natural en Pennsylvania. El número de licencia de XOOM Energy Pennsylvania es A-2012-2283967. Los precios de las materias primas y los cargos son establecidos por XOOM Energy. La Comisión de Servicios Públicos regula los precios y servicios de la distribución.

### **Definiciones:**

**Cargos por tubería interestatal:** Cargos por transportar el gas natural a las líneas de distribución de una empresa distribuidora.

**Cargos por materias primas:** Los cargos por el producto de gas natural que se vende en pies cúbicos o en decatermos.

**Cargos de distribución:** El cargo por la entrega del gas natural desde la puerta de la ciudad al consumidor.

**Servicios y plazo:** El propósito de este Acuerdo es autorizar a XOOM a cambiar su proveedor de energía a XOOM Energy Pennsylvania, LLC ("XOOM Energy" o "Empresa") para que esta se convierta en su proveedora exclusiva de gas natural. El plazo de este Acuerdo comenzará con su primera lectura del medidor realizada por su servicio público local (empresa de distribución de gas natural (natural gas distribution company, "NGDC")) con posterioridad a su aceptación en el programa y continuará en vigencia por doce (12) meses.

**Aceptación en el Programa:** Estos términos y condiciones están sujetos a su aceptación en el programa por parte de XOOM Energy y su NGDC. Será notificado por escrito de inmediato sobre la confirmación del cambio a XOOM Energy.

**Servicios de NGDC:** XOOM es una empresa proveedora de gas natural y no está afiliada a su NGDC. Su NGDC continuará proveyendo su gas natural, leyendo su medidor, realizando las reparaciones necesarias y enviándole su factura. Además, su NGDC responderá a las llamadas de emergencia y proporcionará otros servicios relativos a los servicios públicos básicos según se requiera. Comuníquese con su NGDC ante una emergencia, como una fuga de gas. XOOM Energy no es agente de su NGDC y su NGDC no será responsable por ningún acto, omisión o declaración de XOOM Energy.

**Precio:** Durante el plazo de este acuerdo, su tarifa por las compras de gas natural tendrá un costo fijo de \$0.4590 por ccf, más impuestos y comisiones, si corresponde. Usted continuará siendo responsable de todos los cargos que su NGDC evalúe y le facture por todos los servicios que brinda, incluidos cualquier otra tarifa o impuestos específicamente asociados con los servicios que continúe brindando durante el plazo de este Acuerdo.

En caso de que desee consultar otras opciones de precios ofrecidas por los proveedores de gas en Pensilvania, puede visitar el sitio de la Comisión en [www.PaGasSwitch.com](http://www.PaGasSwitch.com), llamar al número de teléfono de la Comisión: 1-800-692-7380 y visitar [www.OCA.PA.US](http://www.OCA.PA.US).



**Aviso de renovación; Notificación de cambios:** Sujeto a la ley aplicable, XOOM Energy puede renovar este Acuerdo con términos y condiciones nuevos o enmendados. Si tiene un contrato de duración fija cuya fecha de vencimiento se aproxima, o cuando propongamos cambiar los términos del servicio, recibirá dos avisos escritos por separado. El primer aviso se realizará con una antelación de aproximadamente 60 a 75 días, y el segundo aviso se realizará con una antelación de 45 días a la fecha de vencimiento o la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos. Estos avisos explicarán sus opciones futuras. Si decide no escoger un nuevo plan de servicios al vencimiento del plazo o decide terminar su acuerdo con XOOM Energy comunicándose con XOOM Energy, por escrito o por teléfono, a los contactos que se describen en el presente, este Acuerdo se renovará automáticamente con la tarifa fija o variable en vigor en ese momento, de conformidad con los avisos. XOOM Energy se reserva el derecho, enviando un aviso con una antelación de quince (15) días, de modificar este Acuerdo para ajustar su servicio con el fin de adaptar cualquier cambio en las regulaciones, las leyes, las tarifas u otra modificación en el procedimiento requerida por cualquier tercero que pueda afectar la capacidad de XOOM Energy de continuar prestándole servicios en virtud de este Acuerdo.

**Terminación/rescisión/mudanza del cliente:** Usted podrá cancelar este Acuerdo con XOOM Energy en cualquier momento, en un plazo de tres (3) días hábiles desde la recepción de su declaración de divulgación ("Periodo de cancelación"), sin penalidad o tarifa de cancelación alguna, comunicándose con XOOM Energy Pennsylvania, NGDC al 1-888-997-8979, enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com) o comunicándose con su NGDC. Este Acuerdo no se convierte en un contrato legalmente vinculante hasta que haya vencido el periodo de cancelación.

Cuando se muda a un domicilio que se encuentre dentro del territorio de prestación de servicios de la NGDC, XOOM Energy se esforzará en transferir su servicio a su nuevo domicilio de servicios, siempre que notifique a XOOM Energy en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas de su mudanza. Si no se puede transferir el servicio o usted se muda a un lugar que no se encuentra dentro del territorio en que su NGDC presta servicios, o a un territorio donde XOOM Energy no presta servicios, la terminación de este Acuerdo se realizará de forma automática, sin ningún costo para usted. En caso de notificar a XOOM Energy sobre su mudanza, esto se considerará una cancelación de este Acuerdo de conformidad con sus términos.

**Terminación:** XOOM podría cancelar este Acuerdo mediante notificación escrita de su intención de terminar con una antelación de treinta (30) días, si usted incumple con cualquiera de los términos y condiciones de este Acuerdo, incluido el pago, independientemente de si el motivo por el que se realizó la terminación se remedia después de tal notificación. XOOM Energy también podría cancelar este Acuerdo de inmediato si existe evidencia de que cualquier información que usted haya brindado a XOOM Energy es o se vuelve falsa, o si de alguna manera ha brindado información fraudulenta o tergiversada.

XOOM Energy podría cancelar este Acuerdo por cualquier motivo incluido si XOOM Energy no puede brindar más servicios de conformidad con este Acuerdo mediante notificación escrita con una antelación de quince (15) días.

La terminación puede tardar hasta dos (2) o más ciclos de facturación de su NGDC, y mientras se lleva a cabo la cancelación, usted seguirá siendo responsable de pagar el gas que consume.

SI USTED NO PAGA SU FACTURA (S) USTED PUEDE TENER UNA DESCONEXION DE SU SERVICIO POR SU COMPAÑÍA NGDC. Su NGDC le informará en el plazo establecido por la Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania antes de llevar a cabo la desconexión del servicio de gas natural. La NGDC también podría desconectar su servicio de gas natural de inmediato y sin aviso en determinadas situaciones urgentes, tales como:



(a) la existencia de una condición peligrosa conocida; (b) donde el servicio haya sido conectado, sin autorización, por una persona que no haya presentado una solicitud para el servicio; (c) donde el servicio sea reconectado sin autoridad después de la desconexión por la falta de pago; (d) donde se haya alterado el equipo; o (e) donde exista evidencia de robo del servicio. Este Acuerdo se cancela automáticamente si la NGDC lo envía de vuelta al servicio de generación y distribución del NGDC.

**Recuperación de Costos de Terminación Anticipada:** Usted comprende y acepta que a fin de que XOOM Energy ofrezca y cumpla con su obligación de tarifa fija con usted, debe comprar gas natural con antelación al uso en cantidades necesarias para cubrir el plazo completo de este Acuerdo. **Si usted cancela este Acuerdo en forma anticipada, será responsable de pagar la tarifa de recuperación de gastos ("Tarifa de recuperación de gastos") de \$110**, cuya finalidad no es sancionarlo sino simplemente compensar el costo ocasionado por vender la parte no utilizada de su gas natural a otros y la ganancia perdida estimada, en la que XOOM Energy pueda incurrir debido a tal venta, si la hubiera, y a los gastos relacionados. Después del plazo contractual inicial de (12) meses, podrá escoger un producto diferente a XOOM, un proveedor alternativo o volver al proveedor de último recurso.

**Crédito, pago y cobranza:** Usted recibirá una sola factura para su servicio de gas natural y la entrega de tal servicio de gas natural por parte de su compañía de servicio público local. La fecha del vencimiento del pago está establecida en la factura ("Fecha de Pago"). En caso de que usted incurra en retrasos con el pago de su factura o no realice algún otro pago previamente acordado, XOOM puede proceder a terminar su contrato con una notificación anticipada por escrito de catorce (14) días, y su servicio será terminado de acuerdo con las medidas establecidas por su compañía de servicio público local, tenga en cuenta que XOOM procederá con una cancelación automática de este contrato. Este Acuerdo está sujeto a que usted tenga un reporte de crédito satisfactorio. Si usted no cumple con las expectativas estándares de crédito o no puede demostrar un crédito satisfactorio, XOOM puede requerirle un depósito a usted o un rechazo a su solicitud de servicio. Si un depósito es requerido, el monto será requerido antes de comenzar el servicio con XOOM y este deberá estar de acuerdo a los estatutos y regulaciones del estado de Pennsylvania, o de alguna otra autoridad correspondiente. XOOM puede aplicar su depósito y los intereses que ese depósito haya devengado de acuerdo a los estatutos y regulaciones del estado de Pennsylvania, o de alguna otra autoridad correspondiente para compensar cualquier saldo final pendiente de su facturación, y si hay cualquier remanente en exceso, XOOM le reembolsará el depósito restante. El depósito que usted nos entregue será mantenido en nuestros registros bajo su nombre. Nosotros podemos aplicarle un cargo por cancelación por adelantado a cualquier depósito en reserva. Usted declara que es financieramente estable y está dispuesto a cumplir con los términos y condiciones de este Acuerdo, y que usted no ha presentado, ni está en el proceso de presentar un plan para comenzar cualquier procedimiento de bancarrota.

Si es aceptado como un cliente, XOOM puede reportar su experiencia de pago. Las facturas que no han sido pagadas en su fecha de vencimiento están sujetas a un cargo por mora mayor de la tarifa del 1.5%, o el máximo permitido por la ley, con base en el balance total pendiente (por mes). XOOM cobrará una tarifa de devolución de cheque de \$35 para todos los cheques devueltos. XOOM puede cancelar su servicio y podrá suspender los servicios en virtud de los procedimientos aprobados por la ley. En cualquier caso, usted será obligado a pagar por la gas natural recibido y los intereses, comisiones y penalizaciones incurridas por XOOM. Usted también será responsable de todos los gastos, incluyendo los honorarios de abogados, relacionados con el cobro de cantidades adeudadas a XOOM. XOOM está ofreciendo en estos momentos, el programa de facturación



presupuestada para la porción de generación de su factura.

**Servicio al Cliente, Resolución de Disputas:** Si tiene alguna pregunta sobre sus cargos o servicios de XOOM Energy, podrá comunicarse directamente con XOOM llamando al 1-888-997-8979 durante las horas de servicio que se publican en [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com); mediante el envío de una carta a: XOOM Energy Pennsylvania, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078 o enviando un email a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). Para formular preguntas sobre su factura de la NGDC, comuníquese directamente con su NGDC. XOOM Energy derivará todas las quejas a un representante que realizará sus mayores esfuerzos de buena fe para alcanzar una solución mutuamente satisfactoria. Si no se puede alcanzar una resolución con su NGDC o con XOOM Energy, podrá comunicarse llamando por teléfono a la Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania para solicitar ayuda, al número gratuito 1-800-692-7380; o por escrito a PO Box 3265, Harrisburg, PA 17105-3265.

**Cesión:** Este Acuerdo o cualquier otra obligación de XOOM Energy en virtud del presente podrán ser cedidos por XOOM. XOOM Energy lo notificará sobre cualquier cesión de conformidad con las normas de la Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania.

**Quejas por el servicio de distribución:** Para los problemas del servicio relacionados con la distribución debe comunicarse con su NGDC. ANTE UNA EMERGENCIA RELACIONADA CON EL GAS, COMO UNA PÉRDIDA DE GAS, EVACÚE EL ÁREA A UNA DISTANCIA SEGURA Y LLAME A SU NGDC o al 911.

Información de contacto:

Información del proveedor: XOOM ENERGY PENNSYLVANIA, LLC

Dirección: 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078

Teléfono: 1-888-997-8979

Internet: [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com)

Distribución de Gas Natural: UGI North

Dirección: 11208 Statesville Road, Suite 200

Teléfono: 800.276.2722

Internet: <https://www.ugi.com/price-to-compare/ugi-natural-gas/ugi-penn-natural-gas/>

Public Utility Commission, PO Box 3265, Harrisburg, PA 17105-3265, Teléfono: 1-800-692-7380

**Autorización/representación/carta de la agencia:** Al firmar este Acuerdo, usted autoriza a XOOM Energy a actuar en su representación de conformidad con las tarifas de su NGDC de acuerdo con las normas y regulaciones de la Comisión de Servicios Públicos de Pensilvania. Usted reconoce que es el titular de la cuenta de la NGDC, o una persona legalmente autorizada para firmar este Acuerdo en representación del titular de la cuenta para los servicios del gas y que tiene al menos dieciocho (18) años de edad. Usted acuerda autorizar a la NGDC a divulgar toda la información relacionada con su uso de gas histórico y actual, historial de facturación y pago a XOOM Energy o a sus representantes autorizados. Además, usted reconoce que XOOM Energy tiene plena autoridad para seleccionar todas las tasas y tarifas necesarias para cumplir sus obligaciones en virtud de este

UPNGRFE01200459000011001



Acuerdo. XOOM Energy no divulgará su número de cuenta de cliente ni otra información financiera, salvo según sea requerido por ley, sin su consentimiento. La formalización de este Acuerdo constituirá una autorización para divulgar esta información a XOOM Energy.

**Misceláneas:**Deberá notificar de inmediato a XOOM Energy si se produce cualquier cambio sustancial en su consumo de energía. Con fines de contabilidad, ambas partes aceptan que su NGDC determine la cantidad, la calidad y la medida. Salvo según sea estipulado por ley, usted pagará todos los impuestos u otras tarifas vencidas y pagaderas con respecto a las obligaciones del cliente en virtud de este Acuerdo. Este Acuerdo se regirá por las leyes del estado de Carolina del Norte sin recurrir a la normativa que rige el derecho aplicable de tal estado. Podría haber una demora antes de que la NGDC cambie su suministro de gas natural a XOOM Energy. XOOM Energy no es responsable por tal demora.

**Insolvencia:**Usted reconoce y acepta que este Acuerdo y la(s) transacción(es) contemplada(s) en virtud de este Acuerdo constituye(n) un "contrato a plazo" en el marco del significado del Código de Quiebras de los EE.UU. En la mayor medida posible, usted acuerda renunciar a las disposiciones conferidas en la Sección 366 del Código de Quiebras de los EE. UU. y reconoce que a los fines de la aplicación de los principios que rigen los "contratos a plazo", las disposiciones de la Sección 366 no se le aplicarán a usted ni a este Acuerdo.

**Limitación de responsabilidad y garantía:**XOOM ENERGY NO SERÁ RESPONSABLE POR NINGÚN DAÑO ESPECIAL, EMERGENTE O PUNITIVO DE NINGUNA NATURALEZA. XOOM NO ESTABLECE NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, Y EN TODA LA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, RECHAZA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR.

**Eventos de fuerza mayor/circunstancias incontrolables:**XOOM Energy no será responsable por la provisión de gas en circunstancias que se salgan de su control, tales como eventos de fuerza mayor, incluidos, entre otros, actos de terrorismo, sabotaje o actos fortuitos. XOOM Energy podría cancelar este Acuerdo si se produce algún cambio en la reglamentación, las leyes, la estructura de fijación de precios, las tarifas o modificación del procedimiento requerida por un tercero que provoque que se impida, prohíba o frustre la capacidad de XOOM Energy de llevar a cabo los términos de este Acuerdo.

**Totalidad del Acuerdo:**Este Acuerdo constituye la totalidad del acuerdo y entendimiento entre usted y XOOM Energy con respecto al tema que trata, y prevalece sobre todos los acuerdos y declaraciones escritos y verbales anteriores realizados con respecto a tal tema.