



**Texas**  
**TÉRMINOS DE SERVICIO**  
**Servicio Pre-Pago de Energía**

**Estamos Comprometidos Con Su Satisfacción:** Si, por cualquier razón, usted no está completamente satisfecho con el programa de Texas XOOM Energy, por favor comuníquese con nosotros. Si no somos capaces de resolver su preocupación a su plena satisfacción, usted podrá cancelar este contrato, de conformidad con los términos establecidos.

**Información de Contacto:** Usted puede comunicarse directamente con XOOM llamando al **1-888-387-0932** durante nuestro horario de servicio de Lunes – Viernes 8am-11pm. Sábado – 9am-7pm EST; por correo postal enviándonos una carta a la siguiente dirección: XOOM Energy Texas, LLC, P.O. Box 650411, Dallas, TX 75265-0411 o enviando un correo electrónico al departamento de Servicios al Cliente [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). El número de certificado de XOOM REP es: 10203.

**Servicio y Términos:** El propósito de este Contrato es cambiar su proveedor de energía a XOOM Energy Texas, LLC ("XOOM" or "Compañía") como su proveedor exclusivo de energía eléctrica. Su contrato con XOOM incluye estos Términos de Servicio, su autorización de inscripción por escrito, por teléfono o por internet, el documento de Etiqueta de Información de Electricidad (EFL), la Declaración de Divulgación del servicio de PrePago (PDS) y el documento de divulgación de ("Sus derechos como Cliente"), que podrá ser modificados de tiempo en tiempo ("Contrato"). Al aceptar el servicio eléctrico de XOOM, usted va a entrar en un contrato con XOOM y estará obligado por estos términos de servicio. El término de su contrato se declaró registrado en su EFL.

**Precio:** Su servicio prepago comenzará a partir de la fecha de la primera lectura de su medidor eléctrico fijada por la TDU. Usted acepta pagar el precio inicial que se indica en el EFL. Todos los consumos futuros de la electricidad se facturarán al precio vigente en el momento de la facturación. Los cargos por la electricidad que usted consume, así como cualquier otro cargo aplicable se deducirá de su saldo diariamente. Su servicio eléctrico continuará hasta que su saldo ha sido agotado o hasta que se termina el servicio. Usted se compromete a pagar cualquier impuesto y cargos cobrados por alguna entidad gubernamental.

**Derecho de Rescisión (Cancelación):** Usted puede cancelar su aceptación de este contrato con XOOM sin penalidad o cargo por cancelación al comunicarse con XOOM antes de la medianoche, hora central, del tercer día hábil federal después de la fecha de su autorización de inscripción y recibo de los documentos del contrato (en la sección el "período de cancelación"). El derecho de rescisión no se aplica si usted está solicitando reubicación. Usted puede cancelar su contrato durante el período de cancelación llamando a XOOM Energy Texas al número 1-888-387-0932 o enviando un correo electrónico al departamento de atención al cliente [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).

**Terminación:** El término de su contrato se declaró fijado en su EFL. Al finalizar el plazo de su Contrato, usted podrá terminar o cancelar su contrato si usted desea cambiar a un nuevo proveedor. Los servicios de terceros se terminarán automáticamente cuando usted cancela el contrato de su servicio eléctrico con XOOM. Si usted se cancela o rescinde el contrato antes de finalizar el periodo establecido en el término de su contrato, usted estará de acuerdo de pagar una penalidad o un cargo por la cancelación temprana indicada en el EFL, si es el caso, y usted debe seleccionar otro REP para continuar recibiendo servicio eléctrico.



Sus obligaciones con XOOM se terminarán después de la fecha de la última lectura del medidor donde nosotros ya no estamos designados como su representante o al desconectar su servicio eléctrico por el TDSP. Sus obligaciones bajo el contrato finalizarán cuando su saldo es pagado en su totalidad.

**Mudanza:** Cuando usted se muda a una dirección dentro del mismo territorio donde se encuentra la oficina de su servicios públicos, XOOM hará todo lo posible para transferir el servicio a su nueva dirección siempre que usted haya notificado de antemano dentro de los tres (3) días hábiles de su mudanza. También usted tiene el derecho a cancelar sin penalidad si usted se muda a otra localidad y que usted haya notificado debidamente a XOOM de su intención de mudarse dentro de los tres (3) días hábiles mientras usted proporciona la evidencia de la mudanza y una dirección de reenvío y cualquier otra evidencia razonable que indica que ya usted no ocupa el lugar de su servicio. La falta de notificación a XOOM de su mudanza será considerada una cancelación de este contrato en conformidad con sus términos y usted seguirá siendo responsable por el pago de todos los gastos y los saldos en su cuenta hasta que se termina el servicio.

XOOM no tiene control sobre, y no será responsable por cualquier retraso, falta o imposibilidad por el TDSP, ERCOT o cualquier otra entidad que es responsable de realizar las acciones necesarias para discontinuar el servicio a su nombre. Si una transferencia de servicio no es exitosa o usted se haya mudado a una dirección fuera de su territorio de servicio local de servicios públicos, o a un territorio no atendido por XOOM, este contrato terminará automáticamente sin costo alguno para usted. Usted puede incurrir en cargos adicionales para otra cosa que no corresponda a mudanzas estándares.

**El Método Preferido de las Comunicaciones Electrónicas:** Usted entiende que XOOM se comunicará con usted a través de mensajes de correo electrónico o mensaje de texto, dependiendo de la naturaleza de la comunicación. Además, XOOM enviará notificaciones importantes a través del correo postal como sea necesario. XOOM le enviará notificaciones de tiempo sensible a través de mensajes breves vía mensaje de texto pero le enviará comunicaciones más larga por correo electrónico. Notificaciones de tiempo sensible pueden incluir pero no están limitadas a, alertas de saldo bajo, confirmaciones de pago y otras actividades importantes de la cuenta o avisos requeridos relacionados con el contrato. Las comunicaciones más detalladas, y de contenido de menor sensibilidad pueden incluir pero no se limita a la confirmación de pedido, confirmación de la inscripción, documentos del contrato, y resúmenes del estado de cuenta mensuales. Usted es responsable exclusivamente de todos los cargos, honorarios e impuestos que pueden ser asignados por el operador de su teléfono de casa, teléfono celular, correo electrónico o servicio de internet que usted utiliza para recibir notificaciones de XOOM.

Usted tiene la obligación de garantizar que sus dispositivos de comunicaciones electrónicas designadas están funcionando bien y la información relacionada con el aparato (celular y correo electrónico) se mantiene al día con XOOM y usted es responsable de ponerse en contacto con el departamento de servicio al cliente de XOOM para actualizar o corregir su información de contacto, si ha cambiado. XOOM no está obligado a enviar notificaciones a usted, incluso si el aviso no pudo ser entregado por cualquier razón.

**Desconexión de los Servicios Eléctricos:** La falta de no enviar el pago, de conformidad con el contenido de este contrato, XOOM puede ordenar el TDSP a desconectar el servicio eléctrico entregado a su domicilio. Según lo discutido anteriormente, XOOM le proporcionará avisos vía correo electrónico o mensaje de texto como se indica en su inscripción, al menos Un (1) día y no más de Siete (7) días antes de que su saldo llegue a reflejar \$10.00.

Incluso, si su servicio eléctrico ha sido desconectado por falta de pago, usted es el responsable ante XOOM para



todos los importes facturados y cargos asociados con la desconexión del servicio por la falta de pago y la reconexión del mismo. XOOM reserva el derecho de perseguir todos los remedios legales disponibles para nosotros para recoger las cantidades legalmente adeudadas. En caso de que usted no puede pagar su factura de acuerdo a lo establecido en este contrato, usted está de acuerdo en pagar por los gastos razonables de cobranza y los gastos (incluyendo honorarios de abogados y los honorarios de colección de terceros) que XOOM incurre como resultado de la tentativa de XOOM para cobrar cualquier cantidad que usted deba.

**Saldo Inicial:** Como un cliente prepago, XOOM requiere que usted establezca un balance inicial el cual se consumirá al usar la electricidad. XOOM, por tanto, requiere que los clientes depositen un mínimo de setenta y cinco dólares (\$75,00) como un saldo inicial. También podemos cobrar tarifa de conexión de cinco dólares (\$5,00).

**Elegibilidad:** Para calificar para el servicio prepago, usted debe tener un medidor inteligente instalado en su hogar, proporciona a XOOM una dirección de correo electrónico activo y texto celular habilitado para recibir notificaciones importantes acerca de su cuenta. Usted no califica si está en un Estado de Cuidado Crítico o en un plan de Condición Crónica como se describe a continuación.

**Saldo de Desconexión:** Después de la terminación de este contrato, si su saldo es positivo y tiene más de cinco dólares (\$5,00) XOOM acreditará los fondos a su cuenta de tarjeta de crédito o débito que usted utilizó para realizar el pago, o enviándole por correo postal un cheque en nombre del titular de la cuenta a la dirección de facturación actual que aparece en la cuenta en el momento de la cancelación.

**Crédito, Pago y Cobranza:** Usted no recibirá una factura de nosotros. Para mantener el servicio eléctrico, usted debe hacer un pago antes de que se agote el saldo de su cuenta Pre-Pago. XOOM acepta pagos en línea, pagos por teléfono, y los pagos realizados en los Centros Pre-Pago Autorizados. No se aceptan otros métodos de pago y no impedirá una desconexión de servicio por falta de pago. Todos los pagos serán acreditados a su cuenta corriente para recargar cualquier saldo negativo, o incrementar cualquier saldo positivo. XOOM cargará una tarifa por Cargo de Conveniencia en Línea (Online Convenience Fee) hasta \$3.99 por cada pago no-recurrentes hecha en línea. La tarifa no se aplicará para pagos recurrentes automáticos.

Si usted recibe un aviso de desconexión, XOOM puede también cobrar un cargo de recuperación de desconexión de \$15.00 si usted no mantiene el saldo mínimo necesario antes de la fecha de su servicio está sujeto a desconexión según lo indicado en la notificación de desconexión. XOOM también puede pasar a usted cualquier honorario cobrado por los proveedores de cualquier servicio de terceros. Este cargo se aplicará independientemente de si su servicio eléctrico realmente ha sido desconectado.

Si su saldo de la cuenta termina en déficit de más de \$50 durante la moratoria, usted será responsable se encargará de realizar los pagos diferidos, donde el 50% de los depósitos van a la déficit, y 50% van a los cargos actuales.

XOOM puede colocar un bloqueo en su cuenta. Un bloqueo significa que usted no podrá comprar electricidad de otras compañías hasta que pague el último monto adeudado o el total del saldo diferido, según sea el caso. Si XOOM pone un bloqueo en su cuenta, se eliminará después de este pago o saldo diferido total, según sea el caso, es pagado y procesado. Mientras que se aplica un bloqueo, si usted fue desconectado por no pagar, usted necesitará pagar a XOOM una tarifa para la reconexión del servicio de la electricidad a su domicilio.

XOOM reserva el derecho a ajustar sus gastos. XOOM puede calcular los cargos basados en lecturas estimadas del medidor ausencia de lecturas reales de medidor del TDSP o ERCOT. Una vez que se recibe una lectura real



del medidor, XOOM hará los ajustes en el saldo de su cuenta.

Si usted se compromete a comprar otros productos o servicios de XOOM o compra productos o servicios que son ofrecidos por XOOM pero proporcionados de terceros (servicios de terceros), usted reconoce que los cargos en su cuenta XOOM pueden incluir los cargos por esos productos y servicios. XOOM aplicará todos los pagos que usted haga primero a las cantidades usted debe a XOOM por servicios eléctricos

XOOM cargará \$35.00 por cada transacción de pago que es devuelto sin pagar o no procesados incluyendo: 1) cheques devueltos, 2) transferencia electrónica de fondos devuelto y 3) las transacciones con tarjeta de crédito rechazadas. Este cargo se reflejará en su Estado de Cuenta como un Cargo de Pago Devuelto, si aplica. También podemos cobrar \$15.00 por el Costo de Recuperación de la Desconexión si usted no paga el monto adeudado antes de la fecha de vencimiento de cualquier notificación de desconexión emitida por XOOM. En todo caso, usted seguirá siendo obligado a pagar toda la energía eléctrica recibida por usted y los intereses, honorarios y multas incurridas por XOOM. Usted también será responsable de todos los gastos, incluyendo honorarios legales, asociados con el cobro de montos adeudados a XOOM.

XOOM cargará una tarifa de \$1.99 por el Procesamiento de Documento de cada solicitud que usted haga, para una copia de su Resumen de Consumo y Documentos de Pago u otra documentación de la cuenta.

**Contra la Discriminación:**XOOM no puede negar el servicio eléctrico basado en su raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área geográfica económicamente impactada o calificación de ingresos bajos o servicios de eficiencia energética.

También XOOM no puede utilizar como base un punto de crédito, una historial de crédito o datos de pago de servicios como base para determinar el precio para el servicio eléctrico para los productos con un plazo de contrato de 12 meses o menos.

**Cliente de Cuidado Crítico y de Condición Crónica:** XOOM no es capaz de proporcionar servicio de electricidad prepago a los clientes que están calificados como en estado de cuidado crítico o condición crónica. Un cliente de estado de cuidados críticos es un cliente residencial quien tiene una persona que reside permanentemente en su casa, que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico con alimentación eléctrica para mantener la vida. Por consiguiente, si usted tiene un cliente en tal estado de cuidado crítico y condición crónica quien reside en su vivienda, usted no es elegible para inscribirse en el plan de prepago de XOOM.

**Apagón y Emergencias:** En el caso de una emergencia eléctrica o apagón o corte de corriente, póngase en contacto con su oficina de Transmisión y el Proveedor de Servicio de Distribución (TDSP):

- ONCOR – 888-313-4747
- Centerpoint - 800-332-7143
- AEP Central - 877-373-4858
- AEP North - 877-373-4858
- Texas-New Mexico Power - 888-866-7456



- Sharyland - 800-545-4513
- Sharyland McAllen - 800-545-4513

**Resolver Disputas:** En el caso improbable de que XOOM no puede responder inmediatamente a su pregunta o queja, XOOM investigará el asunto puntualmente y divulgará sus resultados a usted. Durante este tiempo, no tendrá que pagar la porción disputada de su declaración. Si por cualquier razón usted no está satisfecho con la respuesta de XOOM usted puede ponerse en contacto con la oficina de PUCT llamando al 1-888-782-8477 o si está ubicado en Austin por favor llame al 1-512-936-7120.

**Asignaciones:** Usted no podrá ceder su contrato con XOOM, en todo o en parte, o cualquiera de sus derechos u obligaciones bajo el contrato sin el consentimiento previo de XOOM. XOOM puede, sin su consentimiento, (i) como parte de cualquier financiamiento u otro acuerdo financiero, asignar, vender o este contratista se comprometen sus cuentas, ingresos o ganancias o (ii) asignar este contrato a una filial de XOOM o a cualquier otra persona o entidad sucediendo a todos o una parte sustancial de los activos de XOOM.

**Medición Neta:** Medición Neta se refiere a clientes que venden la electricidad que producen, típicamente a través de un panel solar en la azotea, a la compañía de servicio para recibir el crédito. Si usted es en una red de cliente de medición neta, usted no debe inscribirse con XOOM porque su Acuerdo con la red de medición no se transferirá a XOOM una vez que usted se inscriba. La falta de notificar a XOOM que su cuenta está sujeta a medición neta puede resultar en retorno inmediato al Servicio por Defecto de su cuenta.

**Carta de Autorización/Representación de la Agencia:** El hecho por entrar en este Contrato, usted autoriza a XOOM para actuar en su nombre en representación bajo las tarifas de sus servicios públicos de conformidad con las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT). Usted reconoce que usted es el cliente final, o una persona legalmente autorizada para celebrar este contrato en nombre del cliente final para el servicio de energía eléctrica y que usted por lo menos tiene dieciocho 18 años de edad. Usted se compromete a autorizar a su proveedor anterior de electricidad minorista y/o TDSP para liberar toda la información relativa a su consumo histórico y actual de energía eléctrica, historial de pago a XOOM o a sus representantes autorizados. Usted reconoce que XOOM tiene plena autoridad para hacer selecciones necesarias de todas las tasas y tarifas para cumplir con sus obligaciones bajo este contrato.

**Limitación de Responsabilidad:** XOOM NO SERA RESPONSABLE POR GENERAR SU ELECTRICIDAD O POR TRANSMITIR Y DISTRIBUIR LA ELECTRICIDAD HASTA SU DIRECCION DE DOMICILIO. XOOM TAMPOCO SERA RESPONSABLE POR CUALQUIER SERVICIO PRESTADO POR TERCEROS. Y LA RESPONSABILIDAD DE XOOM EN CIRCUNSTANCIAS DE FUERZA MAYOR (COMO SE IDENTIFICA A CONTINUACIÓN) O DE LO CONTRARIO SE LIMITARÁ SOLO A DAÑOS DIRECTOS ACTUALES. NINGUNA DE LAS PARTES SERA RESPONSABLE POR DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALES, Y EJEMPLARES O INDIRECTOS, O PUNITIVOS DE NINGÚN TIPO. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN INCLUSO SI LOS DAÑOS RESULTAN DE NEGLIGENCIA, YA SEA ÚNICA, CONJUNTA, SIMULTÁNEA, O ACTIVA O PASIVA. NO HAY BENEFICIARIOS TERCEROS A ESTE CONTRATO.

**REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS:** ELECTRICIDAD VENDIDA BAJO ESTE CONTRATO SE SUMINISTRARÁ DE UN VARIEDAD DE FUENTES GENERADORAS. SI USTED ELIGE COMPRAR UN PRODUCTO DE ENERGÍA RENOVABLE, XOOM ASEGURARÁ DE QUE LOS CRÉDITOS CORRESPONDIENTES A ENERGÍAS RENOVABLES (CER) SE RETIRAN PARA AUTENTICAR LA ENERGÍA



**RENOVABLE CONTENIDA EN EL PRODUCTO. EL SISTEMA TDSP O ERCOT NO ENTREGARÁ ELECTRICIDAD DE UNA FUENTE DE GENERACIÓN ESPECÍFICOS A SU DIRECCIÓN DE DOMICILIO. SI USTED COMPRA LA ENERGÍA RENOVABLE DE XOOM, USTED ESTÁ PROPORCIONANDO APOYO FINANCIERO PARA LA GENERACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES Y NO RECIBE LA ENERGÍA EXACTA DE ESA FUENTE. XOOM NO OTORGA NINGUNA OTRA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, Y CON TODA LA EXTENSIÓN DE LA LEY, EXIME DE CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O DE CONFORMIDAD A MODELOS O MUESTRAS.**

**Circunstancias de Fuerza Mayor/No Controlable:**XOOM no será responsable de suministrar energía eléctrica en caso de circunstancias fuera de su control como eventos de Fuerza Mayor (Force Majeure), incluyendo pero no limitado a, actos de terrorismo, sabotaje o actos de Dios (calamidades naturales). XOOM puede cancelar este Contrato si hay algún cambio en el Reglamento de la ley, estructura de precios, tarifa, cambio substancial en el volumen o consumo, o cambio en el procedimiento requerido por cualquier entidad de tercero que se traduce en XOOM siendo impedido, prohibido o frustrado de llevar a cabo los términos de este Contrato o si usted solicita archivar por bancarrota.

**Impuestos:**Usted será responsable de indemnizar a XOOM para cualquier y todos los impuestos. "Impuestos" significa todos los impuestos federales, estatales y locales, aranceles, cargos gubernamentales, y evaluaciones corrientes o en lo sucesivo, impuestas sobre usted como comprador de la electricidad, sobre XOOM como vendedor de electricidad o en operaciones de venta de electricidad, incluyendo recibos de impuestos de ingresos brutos, gastos administrativos municipales, y asesoría de generación, utilidad, TDSP, reglamentarios, BTU o impuestos de electricidad y evaluaciones.

**Disposiciones que sobreviven:** Obligaciones en materia de indemnización, pago de impuestos, limitaciones de responsabilidad y renunciaciones sobrevivirán la terminación del contrato por tiempo indefinido.

**Inaplicabilidad:**Si cada parte o sus actividades bajo el contrato queda sujeto a cualquier ley promulgada durante la vigencia del contrato que convierta el contrato inaplicable o ilegal, entonces usted o XOOM podrán rescindir del contrato sin el consentimiento de usted y previo aviso de 30 días a la otra parte y sin ninguna obligación, pago o de lo contrario (aparte de las obligaciones de pago para la electricidad que le hayan sido suministradas previamente a usted).

**LEY GOBERNANTE VIGENTE:**SU CONTRATO CON XOOM SE RIGE POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS. EL CÓDIGO DE COMERCIO UNIFORME DE TEXAS SE APLICA A LOS TÉRMINOS DE SERVICIO Y ELECTRICIDAD SE CONSIDERA UN "BIEN". El Código Comercial Uniforme puede ser consultado en la siguiente página web:<http://www.statutes.legis.state.tx.us/?link=BC>.

**Las Normas de Protección al Consumidor:**Comprador y el Vendedor reconocen y aceptan que, en la medida permitida por la Ley, el Comprador renuncia las Reglas de Protección al Consumidor promulgado por la Comisión Servicios Públicos de Texas (PUCT) (sección 25.Subcapítulo R) para proteger a los consumidores comerciales residenciales y pequeños. Si hay cualquier conflicto entre las Normas de Protección al Consumidor y de este Contrato, las partes reconocen que los establecido en este contrato se regirá.

**Renuncia:**Si cualquiera de las partes renuncia a uno o más defectos por el otro en la realización de cualquiera de las disposiciones del contrato, entonces dicha renuncia no se interpretará como una renuncia de cualquier otro defecto o defectos ya sea de una clase similar o de naturaleza diferente



Las Partes reconocen y aceptan que este Contrato y las transacciones contempladas bajo este Contrato constituye un "Contrato a seguir" en el sentido del Código de Bancarrota de los Estados Unidos, y las Partidas también reconocen y aceptan que cada Partida es un "comerciante de Contrato a seguir" en el sentido del Código de Bancarrota de los Estados Unidos. Por consiguiente, en la mayor medida posible, el comprador renuncia a las disposiciones de la Sección 366 del Código de Bancarrota de los Estados Unidos y reconoce que para efectos de la aplicación de los principios que "contratos a seguir" y "comerciantes del Contrato a seguir" las disposiciones de la Sección 366 no se aplicarán al Comprador o a este Contrato.

**El Contrato en su totalidad:** No existen documentos que forman parte de este contrato que no sean los elementos identificados en la definición de "Contrato." No existen acuerdos contemporáneos previos o representaciones que afectan a este Contrato que no sean las aquí expresadas. Usted no tiene el derecho de agregar, eliminar o cambiar cualquiera de los términos de este contrato. Sólo XOOM puede hacer cambios de acuerdo a lo establecido con este contrato.

## **Sección Tipo de Producto**

### **Productos de Tarifa Variable**

#### ***(Pre-Pago)***

**Cambios a las Disposiciones del Contrato:** XOOM puede hacer cambios a las disposiciones del contrato en cualquier momento con el aviso apropiado excepto por cambios en la duración de su Contrato. En XOOM le notificaremos de cualquier cambio material al Contrato por escrito al menos 14 días antes de cualquier cambio al contrato se aplicará a su factura o tomar efecto. Si usted no cancela el Contrato antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio será efectivo en la fecha indicada en el aviso. Un Aviso no es requerido de un cambio que es beneficioso para usted.

Su precio variará según un método determinado por XOOM como ha sido descrito en su etiqueta EFL sin aviso adicional.