

## SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

XOOM Energy Massachusetts, LLC (“XOOM Energy”) le envía este documento de conformidad con el capítulo 164 de las Leyes Generales de Massachusetts (M.G.L. c. 164), que exige que cada año un proveedor de electricidad competitivo (“proveedor”) le envíe por correo una descripción de sus derechos de protección del consumidor en virtud de la M.G.L. c. 164 y de la normativa del Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts (“DPU” y “Normativa del DPU”). Estos derechos se aplican a todo tipo de clientes, salvo que se indique lo contrario.

### INFORMACIÓN DE CONTACTO

Podrá comunicarse con XOOM Energy o con el DPU, respectivamente, de la siguiente manera:

SITIO WEB de XOOM Energy:	<a href="http://www.xoomenergy.com">www.xoomenergy.com</a>
CORREO ELECTRÓNICO de XOOM Energy:	<a href="mailto:customercare@xoomenergy.com">customercare@xoomenergy.com</a>
DOMICILIO POSTAL de XOOM Energy:	804 Carnegie Center Princeton, NJ 08540
NÚMERO DE TELÉFONO de XOOM Energy:	1-888-997-8979
NÚMERO DE FAX de XOOM Energy:	N/D
DPU	877-886-5066 (línea gratuita) 617-305-3742 (fax) Departamento de Servicios Públicos División de Servicios al Consumidor One South Station Boston, MA 02110

### REQUISITOS PARA LA LICENCIA

Un proveedor como XOOM Energy no podrá vender servicios de generación eléctrica ni servicios relacionados (“suministro”) a clientes de Massachusetts a menos que disponga de una licencia válida como proveedor de electricidad concedida por el DPU. Consulte al DPU (arriba) para obtener una lista actualizada de los proveedores autorizados.

## INICIO DEL SERVICIO

**Derecho a cambiar de proveedor:** en virtud de la M.G.L. c. 164, todos los clientes que no vivan en el territorio de servicio de una compañía eléctrica municipal tienen derecho a cambiar sus servicios de suministro eléctrico por un proveedor. El proveedor necesitará su autorización previa para poder convertirlo en su cliente. El proveedor podrá obtener su autorización mediante un documento escrito firmado por usted o a través de su autorización oral otorgada a un tercero independiente, como una empresa de verificación independiente contratada por el proveedor. Dicho documento escrito, cuando se utilice, deberá tener un tamaño de letra legible y contener la información especificada en la M.G.L. c. 164 y en la normativa del DPU.

**Divulgación de información:** antes de que el proveedor comience a prestar el servicio, deberá entregarle la documentación escrita donde se detalle la tarifa del servicio de suministro eléctrico que el proveedor le ofrece, así como los términos y condiciones de dicho servicio (“Términos de servicio” o “TOS”). Los Términos de servicio deben establecer la duración y naturaleza de su servicio de suministro eléctrico con el proveedor; las condiciones de facturación y crédito, tal y como se describen más adelante en “Cuestiones de facturación y crédito”; cualquier cargo adicional, cargo o multa que pudiera imponerse si cancela su acuerdo con el proveedor; un número de teléfono gratuito para reclamaciones sobre el servicio; y toda otra información requerida por la normativa del DPU. El proveedor también deberá proporcionarle, antes de iniciar el servicio, una etiqueta de datos de electricidad (“EFL”) que contenga la mezcla de fuentes de combustible y las emisiones de aire de la cartera de suministros de energía del proveedor, información que ayuda al cliente a evaluar las otras opciones de suministro de energía disponibles en el mercado, y toda otra información determinada especificada en la M.G.L. c. 164 y la normativa del DPU. Una vez iniciado el servicio, el proveedor deberá facilitarle una actualización trimestral de la EFL.

**Derecho de rescisión:** tendrá derecho a rescindir su acuerdo de suministro de electricidad con un proveedor sin gastos ni sanciones en un plazo de tres (3) días a partir de la recepción por su parte de una copia debidamente otorgada de dicho acuerdo. El proveedor no podrá iniciar su servicio hasta que haya transcurrido el plazo de rescisión.

**Cambio no autorizado de proveedor de servicio:** el proveedor no podrá cambiar su cuenta de electricidad por el servicio que este presta sin su autorización. Si cree que su servicio de suministro eléctrico ha sido cambiado a un proveedor sin su autorización, podrá presentar una reclamación ante el DPU (ver la información de contacto más arriba). Deberá presentar dicha reclamación en el plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de declaración de una factura o notificación del proveedor o de su empresa de distribución eléctrica (“EDC”) indicando que su servicio de suministro eléctrico ha sido modificado. Si el DPU determina que un proveedor ha cambiado su cuenta al servicio que éste presta sin la debida autorización, el DPU ordenará a dicho proveedor que le reembolse: (1) la diferencia

positiva, si la hubiera, entre las tarifas de suministro eléctrico reales que pagó y las tarifas de suministro eléctrico que habría pagado a su proveedor anterior o a su EDC (según corresponda, su “Proveedor anterior”), y (2) cualquier gasto razonable en el que haya incurrido para volver a cambiar su cuenta a su Proveedor anterior. Los proveedores que cambien clientes sin la debida autorización estarán sujetos a sanciones civiles que incluyen, entre otras, multas y la suspensión de la licencia.

## **PROGRAMAS DE AYUDA FINANCIERA PARA CLIENTES RESIDENCIALES O EMPRESAS PEQUEÑAS**

**Tarifas de descuento:** si usted es un cliente residencial o una empresa pequeña que recibe determinadas prestaciones del gobierno sujetas a comprobación de recursos o tiene derecho a asistencia para combustible, podrá ser elegible para recibir tarifas de descuento especiales para el servicio de electricidad proporcionado por su EDC.

**Programas de eficiencia energética:** los clientes residenciales o las empresas pequeñas que reúnan los requisitos para beneficiarse de la tarifa de descuento descrita antes también podrán acceder a los programas de eficiencia energética patrocinados por la EDC y disponibles para los clientes con ingresos más bajos.

**Comuníquese con su EDC:** comuníquese con su EDC para obtener información adicional sobre la tarifa de descuento, los programas de eficiencia energética y otros programas de asistencia financiera que ofrece su EDC.

## **CUESTIONES DE FACTURACIÓN Y CRÉDITO**

**Detalles de la factura del cliente:** los cargos por el servicio de suministro eléctrico que le presta el proveedor se podrán facturar de dos maneras: (1) por su EDC en su factura mensual de servicios públicos; o (2) en una factura aparte emitida por el proveedor. En cualquier caso, cada factura deberá detallar su consumo de electricidad, la tarifa que le cobra el proveedor por su servicio de suministro eléctrico, el cargo total por el servicio de suministro eléctrico y otros datos especificados en la normativa del DPU.

**Condiciones de pago:** los TOS deberán indicar las condiciones de pago de las facturas de su servicio de suministro eléctrico, las consecuencias de no abonar dichas facturas a su vencimiento y las circunstancias en las que el proveedor puede ponerse en contacto con una agencia de crédito en relación con la información relativa a su historial de pagos. La normativa del DPU prohíbe a un proveedor cobrar un cargo por demora en el pago a cualquier cliente residencial o empresa pequeña

que no pague una factura por el servicio de suministro eléctrico a su vencimiento, a menos que esté específicamente previsto en la normativa.

**Depósitos de garantía:** la normativa del DPU también prohíbe que el proveedor exija un depósito de garantía a un cliente residencial o a una empresa pequeña. No obstante, el proveedor podrá exigir un depósito de garantía a un cliente comercial o industrial que tenga un historial de crédito desfavorable. El importe de dicha garantía no podrá ser superior a la factura de suministro eléctrico del cliente correspondiente a dos meses. El proveedor deberá pagar intereses por cualquier depósito de garantía que se retenga por más de seis meses a partir de la fecha de depósito según la tasa correspondiente a los bonos del Tesoro de Estados Unidos a dos años. El proveedor deberá reembolsar el depósito de garantía cuando el cliente haya efectuado veinticuatro (24) pagos consecutivos a su vencimiento. La base y el importe de cualquier depósito de garantía exigido deberá establecerse en un documento escrito que el proveedor entregará al cliente.

## **DISPUTAS**

**Procedimientos de reclamación de XOOM Energy:** si tiene preguntas o reclamaciones sobre la facturación u otros asuntos relacionados con el servicio de suministro eléctrico, comuníquese con un representante del servicio de atención al cliente de XOOM Energy al número gratuito o a la dirección de correo electrónico indicados antes. El representante del servicio de atención al cliente hará todo lo posible por responder a su consulta o resolver su reclamación de forma oportuna y satisfactoria. En caso de que el representante del servicio de atención al cliente no pueda resolver su reclamación, podrá solicitar una revisión por parte de un gerente del servicio de atención al cliente de XOOM Energy, que le notificará su decisión en un plazo de diez (10) días laborables.

**Reclamación al DPU:** en caso de que XOOM Energy no pueda resolver su reclamación mediante los procedimientos anteriores, podrá presentar una reclamación al DPU en la dirección indicada antes. Las reclamaciones relativas a la instalación no autorizada del servicio de suministro deberán dirigirse al DPU en la forma descrita antes en el párrafo titulado Cambio no autorizado de proveedor de servicios. Si usted es un cliente comercial o industrial y si el importe en disputa supera los cien dólares, el DPU podrá remitir su disputa a la Oficina de Resolución de Disputas de Massachusetts ("MODOR") con el fin de mediar en la disputa, o usted podrá solicitar que su reclamación se remita a la MODOR.

Los Términos de servicio contendrán detalles adicionales sobre sus derechos de resolución de disputas, que en muchos casos incluyen el derecho a presentar su disputa ante un tribunal de reclamaciones de menor cuantía o someterla a arbitraje extrajudicial.

## **CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

**Todos los clientes:** el proveedor podrá dar de baja el servicio de suministro eléctrico al término de la vigencia del contrato de servicios de suministro o por causas distintas a la falta de pago especificadas en el contrato de servicios de suministro. En caso de terminación por cualquier motivo que no sea la falta de pago, el proveedor deberá notificar por escrito al cliente la terminación de los servicios de suministro al menos diez (10) días antes de la fecha efectiva de terminación.

**Clientes residenciales o empresas pequeñas:** el proveedor podrá cancelar el servicio de suministro eléctrico a un cliente residencial o a una empresa pequeña por falta de pago si una factura por el servicio de suministro eléctrico proporcionado a dicho cliente por el proveedor no se paga en un plazo de cuarenta y ocho (48) días a partir de la fecha de recepción. Previo a la terminación, el proveedor deberá enviar una segunda solicitud de pago en un plazo no inferior a veintisiete (27) días a partir de la presentación de la primera factura de servicio. La segunda solicitud deberá indicar la intención del proveedor de cancelar el servicio de suministro eléctrico en una fecha no inferior a cuarenta y ocho (48) días a partir del momento en que el Cliente reciba la factura. Dicha notificación deberá emitirse al menos setenta y dos (72) horas, pero en ningún caso más de catorce (14) días, antes de la fecha efectiva de terminación.

**Clientes comerciales e industriales:** el proveedor podrá cancelar el servicio de suministro eléctrico a un cliente comercial o industrial por falta de pago a término del cargo por suministro eléctrico en la fecha de vencimiento especificada en la factura aplicable o en otras circunstancias establecidas en los TOS. XOOM Energy notificará por escrito su intención de cancelar el servicio de suministro eléctrico a un cliente comercial o industrial al menos diez (10) días antes de la fecha efectiva de terminación.

**Facturas en disputa:** el proveedor no podrá cancelar el servicio de suministro eléctrico a ningún cliente por falta de pago de facturas que sean objeto de una reclamación pendiente ante el DPU, tal y como se describe con más detalle antes en el párrafo titulado Disputas.

**Servicio básico:** todo cliente cuyo servicio de suministro eléctrico haya sido cancelado por un proveedor tendrá derecho a recibir servicio de suministro eléctrico de su compañía de distribución eléctrica (EDC) de conformidad con los términos y condiciones de la tarifa de servicio básico de la EDC.

XOOM Energy valora su empresa y lo invita a ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico o por teléfono (ver información de contacto más arriba) en caso de duda sobre los derechos de protección del consumidor aquí descritos.