

SÍRVASE LEER ESTE DOCUMENTO YA QUE CONTIENE INFORMACIÓN IMPORTANTE CON RESPECTO A:

SUS DERECHOS COMO CLIENTE

Este documento resume sus derechos como cliente y se basa en las normas de protección del cliente adoptadas por la Comisión de Servicios Públicos de Texas (*Public Utility Commission of Texas*, PUCT). Estas normas rigen para todos los proveedores de electricidad (REP) y para el proveedor de último recurso (POLR), a menos que se especifique lo contrario. Puede consultar las normas de la PUCT en www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric.

Información de contacto

Bounce Energy, Inc.
PO Box 8387, Houston, TX 77288
No. de certificado del REP: 10162

Servicio de atención al cliente del REP

Número gratuito: 1-888-452-6862, de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.; los sábados de 9 a.m. a 4 p.m., horario del centro
Número de fax gratuito: 1-888-801-6681
Número gratuito para personas con dificultades auditivas o del habla: 1-888-801-6681
CustomerService@bounceenergy.com
www.BounceEnergy.com

Comisión de Servicios Públicos de Texas

División de Protección al Cliente
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326
Número directo: (512) 936-7120
Número gratuito: 1-888-782-8477
Fax: (512) 936-7003
Dirección de Internet: www.puc.state.tx.us
Dirección de correo electrónico: customer@puc.state.tx.us

Cortes de servicio y emergencias

Número gratuito las 24 horas, los 7 días de la semana
Área de servicio de Oncor: 1-888-313-4747
Área de servicio de Centerpoint: 1-800-332-7143
Área de servicio de Texas Central Company: 1-866-223-8508
Área de servicio de Texas North Company: 1-866-223-8508
Área de servicio de Texas New Mexico
Power Company: 1-888-866-7456
Sharyland Utilities: (956) 668-9551

Obtención y cancelación del servicio

Descuentos para clientes residenciales de bajos recursos. En caso de estar autorizada y de que los fondos sean suficientes para que la PUCT pueda gestionar un programa de reducción de tarifa para clientes de bajos recursos, rigen los siguientes párrafos: Un cliente que recibe cupones de alimentos, Medicaid, Asistencia Temporal a Familias Necesitadas (*Temporary Assistance for Needy Families*, TANF) o Seguridad de Ingreso Suplementario (*Supplemental Security Income*, SSI) de la Comisión de Salud y Servicios

Humanos de Texas (*Texas Health and Human Services Commission*, HHSC) califica automáticamente para un descuento en el servicio de electricidad mediante el programa LITE-UP Texas. Los clientes que actualmente no reciben estos beneficios, pero tienen ingresos familiares que no superan el 125% de las pautas federales de pobreza pueden solicitar el descuento. Comuníquese con el número gratuito de LITE-UP Texas (866) 4-LITE-UP o (866) 454-8387 para obtener más información sobre cómo obtener la tarifa con descuento.

Cambio no autorizado de proveedor de servicio: Un REP debe obtener su autorización comprobable antes de realizar un cambio en el servicio de electricidad que recibe. Si considera que le cambiaron el servicio de electricidad sin su autorización, debería comunicarse con el REP elegido y solicitarle que le proporcione una copia de su autorización y verificación. El REP debe enviarle estos documentos en un plazo de 5 días hábiles posteriores a la solicitud. Los REP afectados, el proveedor de servicio de distribución y transmisión (*Transmission and Distribution Service Provider*, TDSP) y el agente de registro trabajarán en conjunto para que regrese al REP elegido, según el proceso de mercado aprobado por la PUCT.

Derecho de rescisión: Cuando solicite un cambio de proveedor de servicio, puede rescindir su Acuerdo de condiciones de servicio con el nuevo REP sin ningún tipo de multa ni pago de arancel en un período de 3 días hábiles posteriores a la recepción del Acuerdo de condiciones de servicio. Si desea obtener más información sobre cómo rescindir un servicio, consulte el Acuerdo de condiciones de servicio. Este derecho de rescisión no tiene validez si se cambia a un nuevo domicilio de servicio.

Facturación

Cargos no autorizados: Antes de que se incluyan cargos nuevos en su factura de electricidad, el REP debe informarle sobre el producto o servicio, todos los cargos asociados, cómo aparecerán estos cargos en la factura y deberá obtener su autorización para aceptar el producto o servicio. Si considera que su factura de electricidad incluye cargos no autorizados, puede comunicarse con su REP para reclamar dichos cargos y presentar una queja ante la PUCT. La intención de su REP no es interrumpir el servicio de electricidad debido a la falta de pago de un cargo no autorizado, a menos que la queja finalmente se resuelva en su contra. Si se determina que los cargos no son autorizados, el REP dejará de cobrarle el servicio o producto no autorizado, eliminará el cargo no autorizado de su factura y le reintegrará o acreditará todo el dinero que pagó por un cargo no autorizado en un período de 45 días.

Planes de pago diferido y otros acuerdos de pago: Si no puede pagar su factura, comuníquese de inmediato con su REP ya que podría reunir los requisitos para un "plan de pago diferido". Su REP podría permitirle que pague la factura pendiente después de la fecha de vencimiento, pero antes del vencimiento de la próxima factura. Si no recibió más de dos (2) avisos de desconexión/finalización del contrato durante los últimos 12 meses, podría reunir los requisitos para obtener un plan de pago diferido. Para obtener más información sobre estos programas, consulte el Acuerdo de condiciones de servicio o comuníquese con su REP.

Asistencia en asuntos energéticos y financieros: Si un cliente se comunica con el REP e indica su imposibilidad de pagar, el REP debe informar al cliente todas las opciones vigentes de pago y los programas de asistencia de pago que se ofrecen o están disponibles para ese REP. Para obtener más información, comuníquese con su REP.

Prueba del medidor: El cliente tiene derecho a solicitar una prueba del medidor sin costo adicional. Si una prueba se realiza más de una vez en un período de cuatro años y se determina que el medidor funciona correctamente, se le cobrará un arancel por las pruebas adicionales del medidor a una tasa que esté aprobada por su TDSP. El TDSP o el REP le informarán los resultados de la prueba, en los que se indicará la fecha de la prueba, la persona que la realizó y, si corresponde, la fecha de retiro del medidor.

Desconexión y cancelación del servicio

Cancelación del Servicio: su Proveedor Minorista de Electricidad (REP, por sus siglas en inglés) podrá cancelar su servicio eléctrico por otros motivos diferentes a la falta de pago según se especifica en su Acuerdo de Términos de Servicio. Si no recibe servicio de otro REP antes de la fecha de cancelación, se lo trasladará al Proveedor de Último Recurso (POLR, por sus siglas en inglés) de su zona. El REP actual le enviará por correo una Notificación de Cancelación del servicio por separado después del primer día posterior al vencimiento de su factura. La fecha de cancelación del servicio se hará efectiva a los 10 días posteriores a partir de la fecha de emisión de la Notificación de Cancelación del servicio y no podrá coincidir con un día feriado o fin de semana. Si se recibe un pago o si se llega a un acuerdo de pago antes de la fecha de cancelación del servicio, su actual REP continuará prestando los servicios conforme a los términos incluidos en los acuerdo de términos de servicio suscripto con su actual REP. Podrá rescindir su acuerdo con el REP sin que se le apliquen multas en el caso de que se mude a otro inmueble y proporcione el domicilio de reenvío o su REP le notifique un cambio sustancial de los términos y condiciones del servicio según las disposiciones incluidas en el Acuerdo de Términos de Servicio. Para obtener más información acerca de la rescisión de su contrato, consulte el Acuerdo de Términos de Servicio.

El REP no podrá rescindir su contrato por ninguno de los siguientes motivos: (i) mora en el pago del servicio eléctrico de un ocupante anterior del inmueble; (ii) falta de pago de cargos no relacionados con el servicio eléctrico; (iii) falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico no incluido en la factura de la cuenta al momento de inicio del servicio; (iv) falta de pago de cargos debido a subfacturación, excepto en el caso de robo, durante más de seis meses anteriores a la facturación actual; (v) falta de pago de cargos controvertidos hasta que su REP o la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT, por sus siglas en inglés) determine la veracidad de los importes y se le notifique dicha decisión; (vi) falta de pago de cargos debido a subfacturación ocasionada por errores de medición (salvo que se hubiere alterado el medidor); o (vii) falta de pago de una factura estimada además de las facturas emitidas conforme al plan aprobado de lectura de medidor, excepto en caso de que la factura se base en una lectura de medidor estimada que haya

realizado el Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución (TDSP, por sus siglas en inglés).

Desconexión del servicio. El REP o el TDSP podrán, en cualquier momento, autorizar la desconexión de su servicio eléctrico sin previa notificación en los siguientes casos: (i) cuando exista una situación de peligro conocida en tanto y en cuanto persista dicha situación. (ii) cuando el servicio se conecta sin autorización por la persona que no hubiere solicitado el servicio; (iii) cuando se reconecta el servicio sin autorización después de la desconexión por falta de pago; (iv) cuando se altera el equipo del TDSP, el servicio público de propiedad de una municipalidad o cooperativa eléctrica; o (v) cuando existe prueba de robo de servicio.

El REP podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico después de enviar la notificación adecuada en cualquiera de los siguientes casos: (i) falta de pago de una factura de servicio eléctrico adeudado a su REP o falta de acuerdo de pago diferido a la fecha de desconexión que se hubiera incluido en la notificación de desconexión enviada después del vencimiento de la factura; (ii) falta de cumplimiento de los términos del acuerdo de pago diferido; (iii) utilización del servicio de modo que interfiera con el servicio de terceros; (iv) falta de pago del depósito necesario; (v) incumplimiento del garante de los términos del acuerdo a fin de realizar pagos en una cuenta de servicio garantizada. Antes de desconectar el servicio, el REP le deberá enviar una Notificación de Desconexión. Esta notificación se deberá enviar por correo de forma independiente después del primer día posterior al vencimiento de su factura. La fecha de desconexión se deberá fijar a los 10 días a partir de la fecha de emisión de la notificación y no podrá coincidir con un día feriado o fin de semana o un día antes a menos que haya personal disponible para recibir pagos y se pueda reconectar el servicio.

El REP no podrá autorizar la desconexión de su servicio eléctrico por ninguno de los siguientes motivos: (i) mora en el pago del servicio eléctrico de un ocupante anterior del inmueble; (ii) falta de pago de cargos no relacionados con el servicio eléctrico; (iii) falta de pago de un tipo o clase diferente de servicio eléctrico a menos que los cargos de dicho servicio se incluyeran en la factura de la cuenta al momento de inicio del servicio; (iv) falta de pago de cargos debido a subfacturación, excepto en el caso de robo, durante más de seis meses anteriores a la facturación actual; (v) falta de pago de cargos controvertidos, excepto aquellos importes que no estuvieran en disputa, hasta que el REP o la PUCT determine la veracidad de los importes y se le notifique dicha decisión; (vi) falta de pago de cargos derivados de la subfacturación debido a errores de medición, salvo que se hubiere alterado el medidor; o (vii) falta de pago de una factura estimada además de las facturas emitidas conforme al plan aprobado de lectura de medidor, excepto que la factura se base en una lectura de medidor estimada que haya realizado el TDSP.

Además, el REP no podrá desconectar su servicio eléctrico en los siguientes casos: (i) si recibe notificación antes de la fecha de desconexión en la que se indique que se le enviará al proveedor de asistencia de energía el pago necesario a fin de

saldar la cuenta; (ii) falta de pago durante períodos de emergencia climática extrema y, además, el REP le deberá ofrecer a sus clientes, previa solicitud, un plan de pago diferido para aquellas facturas con vencimiento en los períodos de emergencia climática extrema; o (iii) falta de pago en caso de que el cliente aclare antes de la fecha de desconexión indicada que dicha desconexión del servicio provocará una grave enfermedad a alguna persona que habite en el inmueble o empeorará su situación de salud. Cada vez que el cliente desee evitar la desconexión en virtud del inciso (iii), deberá inscribirse en un plan de pago diferido del REP y el médico que atiende a la persona enferma deberá comunicarse con el REP y, además, deberá enviar una declaración por escrito al REP. Esta prohibición de desconexión de servicio debido a enfermedad o incapacidad deberá durar como máximo 63 días a partir de la emisión de la factura de servicio eléctrico y se podrá aplicar nuevamente después de los 63 días en tanto y en cuanto se hubiere aprobado el plan de pago diferido.

El REP no podrá solicitar la desconexión del servicio eléctrico del cliente por falta de pago en un día feriado o fin de semana ni el día inmediatamente anterior a un día feriado o fin de semana, salvo que el personal del REP esté disponible esos días a fin de recibir pagos, recibir pagos del cliente y atender solicitudes de reconexión de servicio. A menos que se produzca una situación peligrosa o el cliente solicite la desconexión, el TDSP no podrá desconectar el servicio eléctrico del cliente en un día feriado o fin de semana ni el día inmediatamente anterior a un día feriado o fin de semana, salvo que el personal del TDSP esté disponible esos días para la reconexión de servicio.

En caso de mora en el pago de una factura de servicio eléctrico correspondiente a un complejo de departamentos sin medidores individuales, el REP deberá: (i) enviar una notificación de desconexión al cliente; (ii) informar al cliente de que se le enviará a los residentes del complejo de departamentos una notificación de posible desconexión; y (iii) en caso de falta de pago en tiempo y forma, colocar al menos cinco notificaciones redactadas en idioma inglés y español en zonas de uso común, en pasillos y en otros lugares públicos del complejo de departamentos, al menos seis días después de enviar la notificación al cliente y, al menos, cuatro días antes de la desconexión.

Conflictos con su proveedor

Resolución de reclamaciones: En caso de tener comentarios, preguntas o reclamaciones, comuníquese con su REP. Luego de la recepción de una reclamación, el REP debe investigar y notificarle los resultados en un plazo de 21 días. Si no está conforme con los resultados de la investigación, puede solicitar una revisión de supervisión, si corresponde. El REP debe comunicarle los resultados de dicha revisión en un plazo de 10 días hábiles a partir de la presentación de su solicitud. Si está disconforme con los resultados de la investigación o de la revisión de supervisión, puede presentar una reclamación ante la PUCT o la División de Protección del Consumidor de la Oficina del Procurador General. Debe incluir su nombre y número de cuenta, además de una

explicación de los hechos y la resolución que pretende en la reclamación.

Denuncia de cortes del servicio: El REP es responsable de proporcionarle el número de teléfono que debe usar para denunciar cortes de servicio u otras emergencias. Para su comodidad, esta información está incluida en su factura y también se indica al comienzo de este documento.

Otras protecciones

Lista de no llamar: La PUCT tiene una “Lista de no llamar” de clientes que no desean recibir llamadas de venta telefónica del servicio de electricidad. Llame al número gratuito 1-866-TXNOCAL(L) o 1-866-896-6225, o visite el sitio en Internet de PUCT en www.puc.state.tx.us para registrarse en la Lista de no llamar.

Disponibilidad de idiomas: Puede solicitar el envío de información del REP en español, o en cualquier otro idioma que haya solicitado inicialmente. Esto incluye el Acuerdo de condiciones de servicio, etiqueta informativa sobre electricidad, facturas y avisos de facturación, información sobre servicios nuevos de electricidad, programas de descuentos, promociones y acceso al servicio de asistencia al cliente.

Derechos de confidencialidad: Excepto como se describe a continuación, los REP no pueden divulgar su información de cliente propietario a ninguna persona sin su autorización. Esto incluye su nombre, domicilio, número de cuenta, tipo o clasificación del servicio, uso histórico de la electricidad, patrones de uso previstos, tipos de instalaciones utilizadas en el suministro del servicio, términos y condiciones del contrato particular, precio, cargos vigentes y registros de facturación. Esta prohibición no rige para la divulgación de su información en ciertas circunstancias contempladas por la ley.

Servicios especiales: El REP puede ofrecer servicios especiales para clientes con dificultades auditivas y programas para clientes con incapacidades físicas. Si tiene una incapacidad física o requiere de asistencia especial para su cuenta de electricidad, comuníquese con el REP para consultar sobre el proceso que le permita reunir los requisitos para recibir estos servicios especiales.