

PLEASE READ – THIS DOCUMENT CONTAINS IMPORTANT INFORMATION REGARDING:

## YOURS RIGHTS AS A CUSTOMER

This document summarizes Your Rights as a Customer, and is based on customer protection rules adopted by the Public Utility Commission of Texas (PUCT). These rules apply to all retail electric providers (REPs) and the provider of last resort (POLR), except as otherwise stated. You may view the PUCT's rules at [www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

### Contact Information

Bounce Energy, Inc.  
PO Box 8387, Houston, TX 77288  
REP Certificate No.10162

#### REP Customer Service

Toll-Free 1-888-452-6862, 8am – 6pm (Mon-Fri);  
9am – 4pm (Sat), Central Time  
Fax Toll-Free 1-888-801-6681  
Hearing- and Speech-Impaired Toll-Free 1-888-801-6681  
CustomerService@bounceenergy.com  
[www.BounceEnergy.com](http://www.BounceEnergy.com)

#### Public Utility Commission of Texas

Consumer Protection Division  
P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326  
Direct (512) 936-7120  
Toll Free 1-888-782-8477  
Fax (512) 936-7003  
Internet Web Address [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)  
E-mail Address [customer@puc.state.tx.us](mailto:customer@puc.state.tx.us)

#### Outages and Emergencies

Toll Free 24 Hours/7 days  
Oncor Service Area: 1-888-313-4747  
Centerpoint Service Area: 1-800-332-7143  
Texas Central Company Service Area: 1-866-223-8508  
Texas North Company Service Area: 1-866-223-8508  
Texas New Mexico Power Company  
Service Area: 1-888-866-7456  
Sharyland Utilities: (956) 668-9551

### Obtaining and Canceling Service

**Discounts for Low-Income Residential Customers:** In the event that funding and authorization to expend funds are sufficient for the PUCT to administer a low-income rate reduction program, the following paragraph applies: A customer who receives food stamps, Medicaid, TANF or SSI from the Texas Health and Human Services Commission (HHSC) automatically qualifies for a discount on electric service through the LITE-UP Texas program. Customers who do not currently receive these benefits, but whose household income is not more than 125% of the federal poverty guidelines may apply for the discount. Contact LITE-UP Texas toll-free

at (866) 4-LITE-UP or (866) 454-8387 for information on how to obtain the discounted rate.

#### ***Unauthorized Change of Service Provider or “Slamming”:***

An REP must obtain your verifiable authorization before switching your electric service. If you believe your electric service has been switched without your authorization, you should contact your chosen REP and request that the REP provide you with a copy of your authorization and verification. The REP must submit this to you within 5 business days of your request. The affected REPs, transmission and distribution service provider (TDSP) and registration agent will work together to return you to your chosen REP in accordance with the market process approved by the PUCT.

***Right of Rescission:*** When requesting a switch in service providers, you may rescind your Terms of Service Agreement with the new REP without any penalty or fee within 3 business days after you receive your Terms of Service Agreement. For details on how to rescind, please see your Terms of Service Agreement. This right of rescission does not apply if you are moving into a new service address.

### Billing Issues

***Unauthorized Charges or “Cramming”:*** Before any new charges are included on your electric bill, your REP must inform you of the product or service, all associated charges, how these charges will appear on your electric bill and obtain your consent to accept the product or service. If you believe your electric bill includes unauthorized charges, you may contact your REP to dispute such charges and may file a complaint with the PUCT. Your REP will not seek to terminate your electric service for nonpayment of an unauthorized charge, unless the dispute is ultimately resolved against you. If the charges are determined to be unauthorized, your REP will cease charging you for the unauthorized service or product, remove the unauthorized charge from your bill, and refund or credit all money you paid for any unauthorized charge within 45 days.

#### ***Deferred Payment Plans and Other Payment Arrangements:***

If you cannot pay your bill, please call your REP immediately. You may qualify for a “deferred payment plan”. Your REP may allow you to pay your outstanding bill after your due date but before your next bill is due. If you have not received more than two (2) termination/disconnection notices during the past 12 months, you may qualify for a deferred payment plan. For additional details on these programs, please see your Terms of Service Agreement or contact your REP.

***Financial and Energy Assistance:*** If a customer contacts the REP and indicates an inability to pay, the REP must inform the customer of all applicable payment options and payment assistance programs that are offered by or available from the REP. Contact your REP for more information.

***Meter Testing:*** A customer has the right to request a meter test at no additional cost. If a test is performed more than once in a four-year period and the meter is determined to be

functioning properly, then you may be charged a fee for the additional meter test(s) at the rate approved for your TDSP. The TDSP or REP will advise you of the test results, including the test date, testing person and, if applicable, the removal date of the meter.

### **Disconnection and Termination**

**Termination of Service:** Your REP may terminate your electric service for reasons other than non-payment as specified in your Term of Service Agreement. You may terminate your agreement with your REP without penalty in the event you move to another premise and provide a forwarding address, or your REP notifies you of a material change in the terms and conditions of service as stipulated in the Terms of Service Agreement. See your Terms of Service Agreement for other details regarding terminating your contract.

**Disconnection of Service.** Your REP may authorize the disconnection of your electric service, after proper notice, for any of the following reasons: (i) your failure to pay any bill for electric service owed to your REP or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on a disconnection notice sent to you after your bill became past due; (ii) your failure to comply with the terms of a deferred payment agreement; (iii) using service in a manner that interferes with the service of others; (iv) your failure to pay a required deposit; (v) the operation of nonstandard equipment; or (vi) failure of the guarantor to comply with the terms of an agreement to pay on a guaranteed service account. In addition, Your REP may authorize the disconnection of your electric service without prior notice for any of the reasons set forth in Section 25.483(d) of the PUCT's rules and regulations.

**Availability of Provider of Last Resort (POLR):** If you are notified that you are subject to termination or disconnection of your electric service, or if your service is terminated or disconnected, you may seek to obtain services from another REP or the POLR. You have the option to request service from the POLR, which offers a basic, standard retail service package. You may call 1-866-PWR-4-TEX or visit [www.powertochoose.org](http://www.powertochoose.org) for more information about the default POLR in your area.

**Restoration of Service:** If your service has been disconnected by your REP for non-payment, your REP or the POLR will, upon satisfactory correction of the reasons for the disconnection, notify your TDSP to reconnect your service. If your service was disconnected due to a dangerous situation, your service will be reconnected once you demonstrate to your REP or the POLR that you have corrected the dangerous situation.

### **Disputes With Your Provider**

**Complaint Resolution:** Please contact your REP if you have specific comments, questions or complaints. Upon receipt of a complaint, your REP must investigate and notify you of the results within 21 days. If you are dissatisfied with the results of the investigation, you may request a supervisory review, if

available. Your REP must advise you of the results of the supervisory review within 10 business days of your request. If you are dissatisfied with the results of the investigation or supervisory review, you may file a complaint with the PUCT or the Office of the Attorney General, Consumer Protection Division. Please include your name and account number, as well as an explanation of the facts and the resolution you desire in your complaint.

**Reporting Outages:** Your REP is responsible for providing you with the telephone number you may use to report outages or other emergencies. This information is included on your bill and is also provided at the beginning of this document for your convenience.

### **Other Protections**

**Do Not Call List:** The PUCT maintains a "Do Not Call List" of customers who do not want to receive telemarketing calls for electric service. Call toll-free 1-866-TXNOCAL(L) or 1-866-896-6225, or visit the PUCT website at [www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us) to subscribe to the Do Not Call List.

**Language Availability:** You may request to receive information from your REP in Spanish, or any language in which you were initially solicited. This includes the Terms of Service Agreement, Electricity Facts Label, bills and bill notices, information on new electric services, discount programs, promotions, and access to customer assistance.

**Privacy Rights:** Except as described below, REPs may not release your proprietary customer information to any other person without your consent. This includes your name, address, account number, type or classification of service, historical electricity usage, expected patterns of use, types of facilities used in providing service, individual contract terms and conditions, price, current charges or billing records. This prohibition does not apply to the release of your information under certain circumstances as allowed by law.

**Special Services:** Your REP may offer special services for hearing-impaired customers and programs for customers with physical disabilities. If you have a physical disability or require special assistance regarding your electric account, please contact your REP to inquire about the process to become qualified for any of these special services.

## 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](http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric).

#### Información de contacto

Bounce Energy, Inc.  
PO Box 8387, Houston, TX 77288  
N.º 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](http://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](http://www.puc.state.tx.us)  
Dirección de correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto: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 finalización del contrato de servicio**

**Finalización del contrato de servicio:** Su REP puede finalizar el contrato de servicio de electricidad por cualquier motivo que no sea la falta de pago, como se especifica en el Acuerdo de condiciones de servicio. Usted puede finalizar el contrato de servicio con su REP sin ningún tipo de multa, en caso de que se mude a otra vivienda y proporcione el domicilio, o el REP le notifique de un cambio material en los términos y condiciones del servicio, según se especifica en el Acuerdo de condiciones de servicio. Para obtener más información sobre la finalización del contrato de servicio, consulte el Acuerdo de condiciones de servicio.

**Desconexión del servicio.** El REP puede autorizar la desconexión del servicio de electricidad, luego del aviso correspondiente, por cualquiera de las siguientes razones: (i) falta de pago de alguna factura de servicio de electricidad adeudada al REP o la concreción de acuerdos de pago en la fecha de desconexión indicada en el aviso que se le envió después del vencimiento de la factura; (ii) falta de cumplimiento de las condiciones de un acuerdo de pago diferido; (iii) uso del servicio de una manera que interfiere con el servicio prestado a otros usuarios; (iv) falta de pago de un depósito obligatorio; (v) uso de un equipo no estándar o (vi) el garante no cumple con las condiciones de un acuerdo de pago de una cuenta de servicio garantizada. Además, el REP podría autorizar la desconexión del servicio de electricidad sin previo aviso por cualquiera de los motivos establecidos en el Artículo 25.483(d) de las normas y reglamentos de PUCT.

**Disponibilidad de un proveedor de último recurso:** Si se le notifica que está sujeto a la finalización del contrato o la desconexión del servicio de electricidad, o que finalizó el contrato o le desconectaron el servicio, puede obtener el servicio de otro REP o el POLR. Tiene la opción de solicitar el servicio del POLR, el cual ofrece un paquete básico y estándar de servicios. Comuníquese telefónicamente al 1-866-PWR-4-TEX o visite el sitio [www.powertochoose.org](http://www.powertochoose.org) para obtener más información sobre el POLR predeterminado de su área.

**Restablecimiento del servicio:** En caso de que su REP le haya desconectado el servicio por falta de pago, el REP o POLR notificará al TDSP, siempre que se hayan solucionado los motivos de la desconexión, para que le reconecte el servicio. Si el servicio fue desconectado por una situación de riesgo, éste será reconectado luego de que le demuestre al REP o POLR que solucionó dicha situación.

### **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](http://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.