



1055 Thomas Jefferson St. NW, Suite 650
Washington, DC 20007
p (202) 248-9900
CleanChoiceEnergy.com

November 17, 2020

VIA ELECTRONIC FILING

Ms. Brinda Westbrook-Sedgwick
Commission Secretary
Public Service Commission of the District of Columbia
1325 G St NW, Suite 800
Washington, DC 20005

Re: Formal Case No. 712

Dear Secretary Westbrook-Sedgwick,

CleanChoice Energy, Inc. hereby submits its updated English and Spanish consumer pamphlet for review and approval, pursuant to the requirements set forth in 15 DCMR Section 312. Please contact the undersigned with questions related to this submission.

Sincerely,

/s/ Lydia Scheel
Lydia Scheel
CleanChoice Energy
regulatory@cleanchoiceenergy.com



Customer Rights & Responsibilities

Positive change starts by having your best interests in mind. As a Certified B Corporation, CleanChoice Energy is committed to making a positive impact on the communities we serve and the world at large. Along with providing 100% clean energy with NO ties to fossil fuels, we promise to:

- Treat you with respect and dignity
- Protect your privacy
- No hidden fees
- Provide a copy of your contract upon request
- Allow you to cancel your contract after 30 days, without charge

Billing Procedures and Estimation Standards

You will receive a single bill from Pepco which reflects our services and your utility's charges including electricity generation, transmission, and delivery of your electricity. Payment is due by the date on the invoice.

Your monthly bill is based on consumption information provided by Pepco. If you have a question about our supply charges on your bill, please give us a call at (800) 885-2273. Please see Pepco's Customer Rights and Responsibilities pamphlet for its payment terms and estimation standards. The rules of Pepco's tariff filed with the DC PSC will apply to billing and collection of money owed.

Meter Testing

You have the right to have your meter tested free of charge by Pepco once every 12 months.

Consumer Payment Standards & Procedures

You must make payment directly to Pepco for both utility distribution charges and our clean energy supply charges.

Security Deposits

We do not require security deposits.

Disconnection and Reconnection of Service

Pepco is responsible for disconnection and reconnection of service. Please see Pepco's Customer Rights and Responsibilities pamphlet for more information. We do not have the authority to disconnect service.

Deferred Payment Options

CleanChoice Energy does not currently offer deferred payment options.

Inquiry, Service and Complaint Procedures

If you have a question, concern or complaint, please do not hesitate to give us a call at (800) 885-2273. You can also email us at support@cleanchoicenergy.com or send us a letter at CleanChoice Energy, Attn: Customer Care, 1055 Thomas Jefferson St NW, STE 650, Washington DC 20007. We will do our best to answer your question or resolve your complaint to your satisfaction. For questions about your utility charges or if your power is out, please contact Pepco directly.

DC PSC Consumer Complaint Resolution Procedures

If for any reason you are not satisfied with our response to your concerns or complaint about our service, you may contact the DC PSC's Office of Consumer Services (OCS) at (202) 626-5100 or www.dcpsc.org. The Office of the People's Counsel can be reached at (202) 727-3071 or www.opc-dc.gov. You must continue to pay all undisputed amounts and such payment shall be refunded later if warranted by the PSC's decision.

Customer Access to Information

You have the right to access certain information regarding your electricity service, some of which may be in our possession. Upon request, we will make such information in our possession available to you during normal business hours. A Spanish version of this pamphlet is available upon request at: support@cleanchoicenergy.com / También, una versión en español de este folleto está disponible bajo petición en: support@cleanchoicenergy.com.

We're always here if you need us.

Should you have any questions or concerns about your service, charges, contract and more, you can contact one of our knowledgeable Clean Energy Representatives at (800) 885-2273 (toll-free, Monday-Friday 9 am - 6 pm and Saturday 11 am - 4 pm). You can also email us at support@cleanchoicenergy.com or send us a letter at CleanChoice Energy, Attn: Customer Care, 1055 Thomas Jefferson St NW, STE 650, Washington DC 20007. As always, thank you for being a valued customer and for doing your part to build a better world.

This pamphlet is prepared in accordance with the Public Service Commission of the District of Columbia rules.

Derechos y responsabilidades del cliente

Un cambio positivo comienza por tener su beneficio presente. Como una corporación con certificación B, CleanChoice Energy está comprometido con tener un impacto positivo en las comunidades donde prestamos servicio y el mundo en general. Además de ofrecer energía limpia al 100 % SIN vínculos con combustibles fósiles, prometemos:

- Tratarlo con respeto y dignidad
- Proteger su privacidad
- No tener tarifas ocultas
- Entregarle una copia del contrato a su solicitud
- Permitirle cancelar su contrato luego de 30 días, sin cargos

Estándares de cálculos y procedimientos de facturación

Usted recibirá una sola factura de Pepco que reflejará nuestros servicios y sus cargos de servicios públicos incluyendo la generación, transmisión y entrega de su electricidad. El pago vencerá en la fecha que aparece en la factura.

Su facturación mensual depende de la información de consumo que proporcione Pepco. Si tiene preguntas sobre nuestros cargos de suministros en su factura, llámenos al (800) 885-2273. Consulte nuestro folleto sobre los Derechos y responsabilidades del cliente de Pepco para conocer los términos de pago y los estándares de cálculos. Las normas de la tarifa de Pepco presentada ante la Comisión de Servicios Públicos (PSC, por sus siglas en inglés) del Distrito de Columbia (DC) se aplicarán a la facturación y el cobro del dinero adeudado.

Prueba del medidor

Usted tiene derecho a solicitar que Pepco controle su medidor sin cargo alguno una vez cada 12 meses.

Procedimientos y estándares de pago del consumidor

Debe hacer el pago directamente a Pepco por los cargos de distribución de servicios públicos y nuestros cargos por suministro de energía limpia.

Depósitos de seguridad

No solicitamos depósitos de seguridad.

Desconexión y reconexión del servicio

Pepco es responsable de la desconexión y reconexión del servicio. Consulte el folleto de Derechos y responsabilidades del cliente de Pepco para obtener más información. No tenemos la autoridad para desconectar el servicio.

Opciones de pago diferido

CleanChoice Energy actualmente no ofrece opciones de pago diferido.

Procedimientos de preguntas, servicios y quejas

Si tiene preguntas, inquietudes o quejas, no dude en llamarnos, enviarnos o un correo electrónico o una carta a nuestros números y direcciones de contacto que se encuentran al final de esta comunicación. Haremos lo posible por responder sus preguntas o resolver su queja de acuerdo a sus necesidades. Si tiene preguntas sobre los cargos de servicios públicos o si hay un corte de energía, comuníquese con Pepco directamente.

Procedimientos de resolución de quejas del consumidor de PSC del DC

Si por algún motivo no está satisfecho con nuestra respuesta a sus inquietudes o queja sobre nuestro servicio, puede comunicarse con la Oficina de servicios al consumidor (OCS, por sus siglas en inglés) de la PSC del DC al (202) 626-5100 o www.dcpsc.org. Se puede comunicar con la Oficina de la Asesoría Legal Pública (OPC, por sus siglas en inglés) al (202) 727-3071 o www.opc-dc.gov. Debe realizar el pago de todas las cantidades inequívocas y dicho pago será reembolsado en una fecha posterior si así lo decide la PSC.

Acceso a información del cliente

Tiene derecho a acceder a cierta información sobre su servicio de electricidad, que puede estar en nuestra posesión. A su solicitud, haremos que dicha información que poseemos esté disponible para usted en horario comercial normal.

Siempre estamos aquí si nos necesita.

En caso de tener preguntas o inquietudes sobre su servicio, cargos, contrato, etc., puede comunicarse con uno de nuestros Representantes expertos de energía limpia al (800) 885-2273 (número gratuito, de lunes a viernes de 9 am - 6 pm y de sábado de 11 am - 4 pm). También puede enviarnos un correo electrónico a support@cleanchoiceenergy.com o puede enviarnos una carta a CleanChoice Energy, Attn: Customer Care, 1055 Thomas Jefferson St. NW, STE 650, Washington DC 20007. Como siempre, le agradecemos por ser un cliente valioso y hacer su parte para construir un mundo mejor.

Este folleto ha sido preparado según los reglamentos establecidos por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia.