

Dennis P. Jamouneau  
Assistant General Counsel

EP9628  
701 Ninth Street NW  
Washington DC 20068-0001

Office 202 872 3034  
Fax 202 331 6767  
pepco.com  
djamouneau@pepcoholdings.com

September 26, 2018

Ms. Brinda Westbrook-Sedgwick  
Commission Secretary  
Public Service Commission of the District of Columbia  
1325 G Street, N.W., Suite 800  
Washington, D.C. 20005

**Re: Formal Case No. 712**

Dear Ms. Westbrook-Sedgwick:

On September 5, 2018, and pursuant to 15 D.C.M.R. Section 321.1, Potomac Electric Power Company (Pepco) filed the English version of its updated customer pamphlet for review and approval. In its September 5 filing, Pepco noted that, in order to minimize printing and translation costs, Pepco would submit the Spanish version of its updated customer pamphlet at a later date. However, per direction of Commission Staff, Pepco is now filing the Spanish version of its updated customer pamphlet for review and approval.

Please contact me if you have any further questions.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. Jamouneau".

Dennis P. Jamouneau

Enclosure

cc: All Parties of Record

# A SU SERVICIO

2018-2019



## Información para nuestros usuarios en el Distrito de Columbia

A su servicio fue elaborado conforme a las normas de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia.

This publication is also available in English upon request by calling 202-833-7500.



An Exelon Company

## **CONTENTS**

- 1 Opción eléctrica**
- 2 Servicio a usuarios**
- 4 Oficina del Defensor del Usuario**
- 4 Su servicio de energía eléctrica**
- 5 El medidor eléctrico de Pepco**
- 6 Información y trámites de facturación**
- 8 Cómo pagar su factura**
- 9 Políticas de pago**
- 9 Planes de pago**
- 10 Desconexión y reconexión del servicio**
- 12 Cómo resolver disputas sobre el pago de una factura**
- 13 Programas residenciales de asistencia energética**
- 14 Programa de notificación sobre equipos médicos de emergencia**
- 15 Energy Wise Rewards™**
- 15 Medición de energía neta**
- 15 Seguridad**

## PEPCO ESTÁ A SU SERVICIO

Nuestra misión es proporcionarle un servicio de energía eléctrica seguro y fiable. Para su comodidad, y a modo de referencia, le proporcionamos este folleto que contiene las pautas y políticas que rigen su cuenta.

### OPCIÓN ELÉCTRICA

Conforme a la oferta normal de servicio (Standard Offer Service o SOS, por sus siglas en inglés), usted tiene la opción de elegir a Pepco como su proveedor de energía eléctrica, o puede comparar y escoger a una compañía diferente entre otros proveedores competitivos y autorizados.

Al comparar proveedores, usted puede ahorrar dinero en su factura o adquirir un servicio de energía eléctrica más ecológico.

Ya sea que decida quedarse con Pepco o que opte por otro proveedor, nosotros continuaremos proporcionándole un servicio de distribución de energía eléctrica seguro y fiable. En caso de cualquier interrupción, por ejemplo, debido a fenómenos meteorológicos, también seguiremos encargándonos del restablecimiento del servicio. Su elección no afectará la fiabilidad de su servicio.

### Información para comparar los precios del suministro

Con el fin de ayudarle a analizar las ofertas de diferentes proveedores, le proporcionamos el precio estacional actual de la oferta normal de servicio de energía eléctrica por parte de Pepco, el precio de la oferta normal de servicio para la próxima temporada (si está disponible) y un costo promedio ponderado de 12 meses de la oferta normal de servicio anual, el cual se basa en los precios estacionales. Puede encontrar esta información en nuestra página electrónica y en su factura. La información sobre los precios del suministro se presenta en centavos por kilovatio-hora (kWh), e incluye los costos la oferta normal de servicio y del servicio de transmisión.

El precio de suministro no incluye otros componentes de su factura como, por ejemplo, los cargos de distribución eléctrica a su vivienda, los impuestos y otros cargos que no varían independientemente de la compañía que usted elija como proveedor. Cuando esté evaluando las diferentes ofertas de suministro, debe saber cuáles son los precios de cada posible proveedor y la cantidad de energía eléctrica que usted consume cada mes.

Los proveedores son autorizados por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia ("la Comisión"). Antes de tomar cualquier decisión, revise los materiales proporcionados por los proveedores. Para más información, visite las páginas [www.dcpsc.org](http://www.dcpsc.org) o [pepco.com](http://pepco.com).

## SERVICIO A USUARIOS

### Por teléfono

Si tiene preguntas o desea obtener información sobre nuestros programas, llámenos al 202-833-7500, entre las 7 a. m. y las 8 p. m., de lunes a viernes.

### Por Internet

También puede enviarnos sus preguntas por Internet a través de la página [pepco.com/contactform](http://pepco.com/contactform) [en inglés].

### Cómo reportar las interrupciones del servicio

Hay varias maneras de reportar un corte del servicio y obtener información.

**Por teléfono:** Llame al 1-877-PEPCO-62 (1-877-737-2662) en cualquier momento para reportar la interrupción del servicio. Por favor, solicite que se le devuelva la llamada para que podamos verificar si persisten interrupciones individuales o pequeños grupos de apagones. Por favor, registre el número de teléfono correspondiente a la dirección de servicio llamando a la línea de actualizaciones por teléfono (Telephone Update Line) al 202-835-1007, para que reciba actualizaciones mediante el servicio de devolución automática de llamadas. Tenga a la mano su número de cuenta, el cual figura en su factura eléctrica.

**Por Internet:** Visite [pepco.com](http://pepco.com) y presione en "Interrupciones del servicio" (Outages)

- Reporte inmediatamente la interrupción del servicio e ingrese los datos de su cuenta para recibir actualizaciones en tiempo real.
- A través de nuestros mapas dinámicos de interrupción del servicio, usted puede ampliar la pantalla para ver dónde están ocurriendo los apagones y una estimación del tiempo que tomará restablecer el servicio en una zona determinada (la información en los mapas se actualiza cada 10 minutos).
- Acceder a información de contacto importante.

**Dispositivos móviles:** Nuestra aplicación gratuita de auto servicio, Pepco Self-Service, le proporciona las últimas noticias, le permite reportar un corte del servicio, ver los mapas de interrupción del servicio en su zona, contactarnos directamente y averiguar cuándo puede esperar el restablecimiento del servicio, todo ello desde su teléfono inteligente o su tableta.

Visite [pepco.com/mobileapp](http://pepco.com/mobileapp) o la tienda de aplicaciones para descargar nuestra aplicación móvil hoy.

## Cables caídos

Llame al 1-877-737-2662 y siga las instrucciones o use el teléfono de texto (TTY) 1-800-643-3768 (inglés) o 1-800-546-7111 (español) en cualquier momento.

## Servicios multilingües

Nuestros representantes de servicio al usuario pueden proporcionarle asistencia en 200 idiomas. Todos los usuarios que no sean angloparlantes pueden llamarnos al 202-833-7500.

## Por correo postal

Si prefiere escribirnos, por favor envíe su correspondencia a:

Pepco  
Customer Correspondence, 7<sup>th</sup> Floor  
701 Ninth Street, N.W.  
Washington, DC 20068-0001

En su carta, no olvide incluir su número de cuenta, la dirección de servicio, la dirección de correo electrónico, las horas en que está disponible y su número de teléfono.

## En persona

Para su conveniencia, nuestros centros de servicio al usuario en el Distrito de Columbia y en Maryland están abiertos de lunes a viernes en los siguientes lugares y horarios:

### Washington, D.C.

701 Ninth Street, N.W.\* . . . . . 8:30 a.m. – 5:15 p.m.  
2300 Martin Luther King, Jr., Ave., S.E. . . . . 9 a.m. – 5 p.m.

### Maryland

8300 Old Marlboro Pike, Forestville, MD\*  
Cashier's window . . . . . M,W,F: 10 a.m. – 2 p.m.  
Business office . . . . . 10 a.m. – 2 p.m.  
201 West Gude Drive\*  
Rockville, MD. . . . . 10 a.m. – 2 p.m.

\* Estos lugares cuentan con buzones de depósito donde hacer el pago de sus facturas después del horario laboral.

## OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

Nuestro equipo de defensa del consumidor está disponible para escuchar sus inquietudes, ya sea usted un usuario residencial, una pequeña empresa o un usuario comercial de mayor envergadura. La Oficina del Defensor del Consumidor facilitará la resolución de disputas entre usted y Pepco. También les proporcionamos información y educación sobre una amplia variedad de temas energéticos a las comunidades a las que servimos.

Puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Consumidor llamando al 1-855-PHIADVOCATE (1-855-744-2386) o enviando un correo electrónico a [customeradvocate@pepco.com](mailto:customeradvocate@pepco.com).

## SU SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### Cómo hacer una solicitud para adquirir o transferir el servicio

Usted puede solicitar el servicio eléctrico a través de nuestra página electrónica, [pepco.com](http://pepco.com), por el teléfono, llamando al 202-833-7500, o por escrito o en persona en uno de nuestros centros de servicio al usuario. Solo dos personas pueden figurar en la cuenta. Solamente las personas cuyos nombres aparecen en la cuenta pueden hacerle cambios a la misma o al servicio de energía eléctrica.

### Depósitos de los usuarios

Es posible que se le exija el pago de un depósito o demostrar que tiene una historia crediticia satisfactoria. Si se requiere un depósito para usuarios residenciales, éste equivaldrá a dos meses de la facturación anual promedio prevista o \$100, lo que sea menor. El depósito y los intereses acumulados le serán reembolsados de manera oportuna o se le abonarán a su cuenta una vez hayan efectuado todos los pagos por el servicio público durante doce (12) meses consecutivos.

En casos a corto plazo o que requieran de un servicio especial, se hacen otros arreglos en lo referente a los depósitos. Por lo general, los depósitos residenciales se calculan de manera automática en la primera factura. El usuario puede solicitar un máximo de tres meses de plazo para pagar el depósito de seguridad una vez éste se haya calculado. Los usuarios mayores de 60 años y las familias de militares pueden ser exentos de tener que pagar un depósito para un nuevo servicio.

Si se rehúsa a pagar el depósito, es posible que se le niegue o que se le desconecte su servicio. No es posible aplicarles los depósitos a las cuentas atrasadas. Una copia de las normas sobre depósitos residenciales, según fueron adoptadas por la Comisión, está disponible a petición del usuario.

## Cómo suspender el servicio

Para transferir o cancelar el servicio por cualquier motivo, por favor notifíquenos a través de [pepco.com](http://pepco.com), por teléfono, por correo o en persona, tres días hábiles antes de la fecha en que quiere suspender el servicio. **Avisar con tres días hábiles de anticipación es importante dado que usted es responsable por—y es posible que se le cobren—todos los servicios que se suministren en la dirección anterior 3 días después de la fecha de tal aviso.** Si nadie más va a instalarse en la vivienda, es posible que se desconecte el servicio. Si usted opta por contratar a un proveedor competitivo de energía eléctrica, nosotros le notificaremos al proveedor que se suspendió el servicio. Sin embargo, también exhortamos a los usuarios a que contacten directamente a sus proveedores para hablar de la cancelación de su servicio.

Después de que usted cierre su cuenta, le enviaremos una factura final. Las cuentas cerradas que permanezcan impagas después de la fecha de vencimiento se remitirán a una agencia de cobranza. Además, cualquier solicitud de servicio en el futuro se pospondrá hasta que se paguen todos los montos adeudados y se haya cumplido con todos los requisitos relativos a los depósitos.

## EL MEDIDOR ELÉCTRICO DE PEPCO

Los medidores inteligentes tienen una pantalla digital y están equipados con comunicaciones bidireccionales entre su vivienda y Pepco.

Ellos le proporcionan información detallada que puede ayudarle a comprender y a tomar decisiones acerca de su consumo energético. Los medidores inteligentes también proporcionan nuevos beneficios para los usuarios, incluyendo nuevas herramientas de gestión del uso energético a través de My Account, conexión y desconexión a distancia en caso de mudanza, lecturas a distancia de los medidores y menos facturas estimadas. Además, los medidores inteligentes detectan más rápidamente las interrupciones del servicio cuando éstas ocurren.

Para información adicional sobre los medidores inteligentes y sus ventajas, visite [pepco.com/energytools](http://pepco.com/energytools) o llame al 202-833-7500.

## Precisión del medidor

Conforme a los reglamentos establecidos por la Comisión, ponemos a prueba nuestros medidores de manera rutinaria. Cada 12 meses, los usuarios pueden solicitar que se haga una prueba de precisión del medidor sin costo alguno y también una prueba del medidor que sea evaluada por la Comisión.

## Lecturas estimadas

Cuando no se ha leído un medidor, es posible emplear lecturas estimadas para calcular el monto de su factura. Cuando corresponda, su factura indicará que está basada en lecturas estimadas del medidor.

## INFORMACIÓN Y TRÁMITES DE FACTURACIÓN

El período de servicio para la facturación mensual normal varía de 25 a 35 días. Para los usuarios residenciales, las facturas iniciales pueden abarcar periodos de servicio que pueden variar de 16 a 45 días. Los usuarios comerciales pueden recibir facturas iniciales por períodos de servicio de menos de 16 días.

## Cómo entender su factura

Su factura está compuesta por tres componentes principales:

- Generación (producción de energía eléctrica)
- Transmisión (envío de energía eléctrica a largas distancias)
- Distribución (suministro de energía eléctrica al usuario)

También se incluyen los impuestos y los recargos exigidos por el gobierno y los entes reguladores.

## Cómo se calcula su factura

Para calcular su factura de energía eléctrica, nosotros:

- determinamos cuántos kilovatios-hora de electricidad se consumieron durante el periodo de servicio que abarca la factura;
- multiplicamos el número de kilovatios-hora consumidos por la lista de tarifas, los recargos, los impuestos y los créditos aplicables;
- agregamos un cargo fijo al usuario.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la manera en que se calculó su factura, puede contactarnos por Internet, por teléfono, por correo postal o en persona. También puede ver su factura de Pepco en *My Account*, en la página [pepco.com](http://pepco.com). Si no recibe una oferta normal de servicio de parte

nuestra, consulte con su proveedor de energía eléctrica cualquier pregunta que tenga sobre los cargos de generación y transmisión.

## **Cómo entender las tarifas de su servicio de energía eléctrica**

Su factura de Pepco se calcula con base en los kilovatios-hora consumidos y la lista de tarifas que aplican a su cuenta.

Los usuarios pueden ver la lista de tarifas en la página de tarifas de Pepco (Pepco's Tariff), [pepco.com/dctariffs](http://pepco.com/dctariffs). Sin embargo, la tarifa que se le aplica puede verse afectada por cambios en el consumo, el equipo o en las medidas normativas.

La demanda de energía eléctrica es mayor cuando ocurren fenómenos meteorológicos extremos durante el invierno o el verano. Por favor, tenga en cuenta que un mayor consumo eléctrico aumenta los costos energéticos. Su facturación indica si están en efecto las tarifas de verano (junio a octubre) o las tarifas de invierno (noviembre a mayo). Revise los listados a continuación para asegurarse de que se le está cobrando conforme a la lista de tarifas correcta.

## **Residential Rate Schedules for Electric Service Servicio residencial\***

R            residencial

\*Puede ver las tarifas de Pepco en [pepco.com](http://pepco.com) bajo la sección [pepco.com/dctariffs](http://pepco.com/dctariffs) u obtener una copia llamando al 202-833-7500.

## **Apartamentos con un medidor central**

Si usted es propietario, agente, arrendador o encargado de un edificio de condominios o de apartamentos que tenga un medidor central con tres o más unidades de alquiler, donde la energía eléctrica medida es principalmente para uso residencial, es posible que cumpla con los requisitos para que se le cobre la tarifa de apartamento con unidad de medidor central. Llame al 202-833-7500 para información adicional.

## CÓMO PAGAR SU FACTURA

### Por correo postal

Envíe su pago por correo a: Pepco, P.O. Box 13608, Philadelphia, PA 19101-3608. Le recomendamos que utilice el sobre membretado que se incluye junto con la factura mensual. Por favor, calcule el tiempo suficiente para que nos llegue el pago antes de la fecha de vencimiento.

### En persona

- **entros de atención al usuario de Pepco:** Pague en persona durante horas de oficina o utilice nuestros buzones después del horario laboral (consulte la página 3 para ver las ubicaciones y horas). Los pagos que se hagan después de horas laborales se procesan al siguiente día hábil.
- **ACE y Western Union:** Visite cualquier oficina de ACE o Western Union en la zona metropolitana de Washington donde se acepten efectivo, cheques y giros postales. Por favor, tenga en cuenta que algunas de estas oficinas no aceptan cheques. Cuando vaya a pagar, debe proporcionar el número de su factura o de su cuenta de Pepco. Se le cobrará un honorario por estos servicios. Para una lista de las ubicaciones de estas oficinas, visite nuestra página electrónica, [pepco.com](http://pepco.com), o llame al 202-833-7500.

### Por Internet

Puede acceder a su factura eléctrica y hacer sus pagos por Internet cuando se registra en *My Account* en [pepco.com](http://pepco.com), una opción de auto servicio segura que le permite ver y pagar su factura, entender por qué su factura ha cambiado y averiguar maneras de ahorrar energía. Una vez que haya ingresado, puede inscribirse al servicio *AutoPay* para que el pago de sus facturas se efectúe automáticamente en la fecha de vencimiento.

### Con tarjeta de crédito

Pague con tarjeta de crédito o transferencia electrónica de fondos a través de [pepco.com](http://pepco.com), descargando nuestra aplicación móvil o llamando al 202-833-7500. Tenga a la mano su número de cuenta de Pepco, el código postal y la información del pago. Se aceptan Visa, MasterCard, American Express y Discover y también tarjetas de cajero automático y débito que tengan los logotipos NYCE, PULSE, STAR o ACCEL. Para todos los pagos hechos con tarjeta se aplicará una tarifa Speedpay de Western Union.

## POLÍTICAS DE PAGO

### Recargos por mora

La fecha de pago es la fecha en que nosotros debemos recibir el pago –no la fecha del sello de correos–, dado que en su factura se cobra la energía eléctrica ya consumida. Las facturas deben ser pagadas en un plazo de 20 días. Si no se hace el pago antes de la fecha de vencimiento que aparece en la factura, cada mes en adelante se le agregará un recargo por mora al saldo pendiente. El atrasarse constantemente en los pagos puede resultar en la desconexión del servicio y la remisión a una agencia de cobranza.

### Cheques devueltos

Nosotros cobramos una tarifa de servicio de \$5 por los cheques devueltos. Es posible que no se le exija pagar ese cargo la primera vez que un cheque sea devuelto. Si más de un cheque es devuelto en un periodo de 12 meses, no volveremos a aceptar un cheque personal. Le exigiremos que los pagos futuros se hagan en efectivo o con cheque certificado o giro postal.

### Transferencia electrónica de fondos

Cuando usted envía un cheque para hacer su pago, nosotros utilizamos la información del mismo para realizar una transferencia electrónica de los fondos.

Los fondos pueden ser retirados de su cuenta el mismo día en que recibamos su pago. Su institución financiera no le devolverá el cheque con el que efectuó su pago.

## PLANES DE PAGO

Si está teniendo problemas para pagar su factura, por favor llámenos al 20202-833-7500 y avísenos. Los siguientes planes de pago alternativos pueden ser útiles:

**Facturación presupuestada:** disponible para los usuarios que quieren hacer un presupuesto para el pago de su servicio eléctrico en lugar de pagar facturas que varían de mes a mes y según la temporada. Mediante la facturación presupuestada, los costos estimados de su servicio se distribuyen de manera uniforme durante todo el año. El plan está disponible para los usuarios residenciales y para los clientes pequeños no residenciales que cumplen con los criterios de elegibilidad.

**Extensión del plazo:** si la fuente principal de ingresos de su hogar procede de programas gubernamentales o de otros programas de asistencia a familias de bajos ingresos, es posible que usted cumpla con los requisitos para que se le otorgue una extensión del plazo de pago. Si su factura vence justo antes de

que su cheque de asistencia le llegue, es posible que podamos postergar el plazo de vencimiento para que no tenga que pagar recargos por demora.

**Plan de pago a plazos:** si está atravesando dificultades financieras temporales que le impiden mantener su cuenta al día, es posible que cumpla con los requisitos para pagar su factura actual por cuotas y también para pagar una porción de cualquier saldo pendiente.

## DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

### Motivos y procedimientos para la desconexión del servicio

Podemos ayudarles a los usuarios que trabajan con nosotros de buena fe para evitar que su servicio sea desconectado. Si está teniendo dificultades para pagar su factura, por favor avísenos. Tenemos varios planes de pago para asistir a los usuarios (véase la página 9).

**Las situaciones debido a las cuales podemos desconectar su servicio eléctrico sin avisarle con antelación, y pese a las condiciones meteorológicas, son:**

- factores de riesgo eléctrico en las instalaciones;
- usar los equipos del usuario de tal manera que los dañe o que afecte el servicio de otras personas;
- usar el servicio de manera ilegal;
- manipular de manera indebida los equipos de Pepco;

**Podemos desconectar el servicio después de enviar un aviso con 15 días de anticipación en casos que incluyen, entre otros:**

- falsificar información cuando se solicita el servicio;
- negarnos el acceso a nuestros equipos;
- no pagar una cuenta morosa;
- no hacer el pago en efectivo de un depósito o una garantía de pago, cuando se exija;
- incumplir los términos de un plan de pago a plazos.

### Procedimientos para la desconexión del servicio

Si fuera necesario desconectar el servicio, en la mayoría de los casos le enviaremos al usuario un aviso final de desconexión con 15 días de anticipación, como mínimo, antes de la fecha programada. Para obtener información sobre disputas de

facturación y cómo interponer una queja, véase la página 12. Para los programas de asistencia energética residencial, véase la página 13.

## **Procedimientos de desconexión durante las estaciones**

En ciertas circunstancias, pospondremos la desconexión debido al impago de una cuenta morosa, al impago de un depósito o una garantía de seguridad en efectivo, o al incumplimiento de los términos de un plan de pago a plazos. En el invierno, la desconexión se postergará cuando la temperatura o la sensación térmica pronosticadas sea de 32° F o menos durante las siguientes 24 horas o durante un festivo o un fin de semana. La desconexión del servicio durante el verano será suspendida en días en que la temperatura o el índice de calor pronosticados exceda los 95° F por un periodo de 24 horas.

## **Procedimientos de certificación médica**

Es posible que se posponga la desconexión del servicio residencial por un máximo de 21 días si se nos proporciona un certificado, expedido por un médico o un funcionario de salud pública, que declare que el interrumpir el servicio sería perjudicial para la salud y la seguridad de una persona que de buena fe ocupa el inmueble al cual se le suministra el servicio.

Comuníquese con el servicio de atención al usuario llamando al 202-833-7500 o en la página [pepco.com/emennp](http://pepco.com/emennp) para obtener el formulario de certificación médica necesario para que usted y su médico, o el funcionario de salud pública, lo completen y nos lo envíen por fax o por correo postal.

Además, puede acordar un plan de pago a plazos con nosotros. Es posible postergar la desconexión del servicio por un periodo adicional, de no más de 21 días, si renueva el certificado médico y si cumple de manera satisfactoria con el plan de pago a plazos acordado.

## **Desconexión temporal**

Si planea hacer algo en su vivienda, por ejemplo, instalar revestimiento exterior de aluminio o contratar a un electricista para que le haga mantenimiento al servicio principal, nosotros desconectaremos y reconectaremos la electricidad, siempre y cuando se nos notifique con tiempo suficiente para programar una visita de servicio. Se cobrará una tarifa por este servicio. Llame al 202-833-7500 para solicitarlo.

## Reconexión del servicio

Para volver a conectar el servicio, los usuarios deben pagar una tarifa de reconexión de \$35. Para las desconexiones que no fueron solicitadas por los usuarios, es posible que se les exija cumplir con otras obligaciones. Por ejemplo, volver a solicitar el servicio o pagar las facturas vencidas en su totalidad antes de que se restablezca el servicio. Por lo general, la reconexión tendrá lugar dentro de 24 horas una vez se hayan cumplido todos los requisitos. Por motivos de seguridad, exigimos que un adulto responsable se encuentre presente cuando se vaya a reconectar el servicio.

## CÓMO RESOLVER DISPUTAS SOBRE EL PAGO DE UNA FACTURA

Si desea hacer un reclamo sobre su factura o sobre la desconexión del servicio, llámenos para revisar su asunto.

**En el transcurso de una disputa relacionada con una factura, el usuario tiene la obligación de pagar el monto de la factura que no está cuestionando para que se le siga suministrando el servicio.** Si en el transcurso de nuestra revisión se determina que la factura es correcta, el usuario debe pagar la totalidad del saldo pendiente.

Si éste no se paga, el servicio eléctrico queda sujeto a desconexión.

### Su derecho a entablar una queja

Comisión en la siguiente dirección:

Public Service Commission of the District of Columbia  
1325 G Street, N.W. Suite 800  
Washington, DC 20005  
202-626-5100  
9 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes (excepto días festivos) [www.dcpsc.org](http://www.dcpsc.org)

Cuando presente su queja ante la Comisión, le sugerimos que incluya la siguiente información:

- nombre del usuario, dirección y número de cuenta;
- compañía de servicios públicos involucrada en la disputa;
- motivo de la disputa;
- resumen de los esfuerzos hechos por el usuario para resolver la disputa con la compañía;
- copias de las facturas, correspondencia u otros documentos.

Independientemente de los procedimientos de resolución de disputas, el usuario es totalmente responsable del pago de todas las facturas por el servicio proporcionado –atrasadas, actuales o futuras– que no está cuestionando.

## **Los usuarios también pueden contactar a la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia para recibir asistencia y representación legal.**

1133 15<sup>th</sup> Street, N.W., Suite 500  
Washington, DC 20005  
202-727-3071  
correo electrónico: [ccceo@opc-dc.gov](mailto:ccceo@opc-dc.gov)

## **PROGRAMAS RESIDENCIALES DE ASISTENCIA ENERGÉTICA**

Nuestros representantes pueden ayudarles a los clientes residenciales a encontrar agencias en el Distrito de Columbia que proporcionan asistencia financiera para pagar las facturas de la electricidad.

### **Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)**

El Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, en inglés) le proporciona asistencia financiera a los residentes que reúnen ciertos requisitos de ingresos. Ayuda a pagar por la fuente principal de calefacción en su hogar, sea ésta eléctrica o de gas, combustible, carbón, madera o propano. Llame a la línea de atención del Departamento de Energía y Medio Ambiente (DOEE) al 3-1-1 para más información.

### **Descuento de Asistencia Residencial (RAD)**

Nuestro programa de descuento de asistencia residencial (RAD) les proporciona un descuento mensual, conocido como el "crédito de asistencia residencial" ("Residential Aid Credit"), a los usuarios que cumplen con los requisitos. Éste es un crédito por el cargo del usuario, el cargo de energía eléctrica, el recargo del RAD, el cargo del Fondo Fiduciario de Energía renovable y el Fondo fiduciario de Asistencia Energética.

Para tener derecho a recibir el RAD, el DOEE debe certificar que los usuarios cumplen con ciertos requisitos de elegibilidad. Llame al 3-1-1 para obtener más información o visite las oficinas del DOEE en 1200 First Street, NE, Washington, DC 20002.

## Fondo de Combustible de Washington (WAFF)

El Fondo de Combustible de Washington les ayuda a los usuarios que cumplen con los requisitos a pagar sus facturas de la calefacción. Los usuarios pueden enviar una solicitud para este programa a través de una oficina del Ejército de Salvación (*Salvation Army*) llamando al 202-332-5000 (salas 1 a 6) o al 202-678-9771 (salas 7 a 8). Los usuarios pueden optar por ayudarles a las personas de bajos ingresos contribuyendo al Fondo de Combustible de Washington por medio de su factura eléctrica mensual, de su cuenta mensual del gas, a través de Internet en la página [washingtonareafuefund.org/donate](http://washingtonareafuefund.org/donate) o enviando un cheque a: WAFF, P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.

## Fondo Fiduciario de Asistencia Energética (EATF)

Administrado por el DOEE, el Fondo Fiduciario de Asistencia Energética es un recurso de asistencia adicional para las familias y personas de bajos ingresos que reúnen los requisitos.

## Oficina Distrital del Departamento de Energía y Medio Ambiente

Call DOEE's hotline at 3-1-1 for assistance with energy-related issues.

## PROGRAMA DE NOTIFICACIÓN SOBRE EQUIPOS MÉDICOS DE EMERGENCIA

Los usuarios residenciales que dependen del servicio de energía eléctrica para mantener activados los equipos de soporte vital en su vivienda, pueden inscribirse en nuestro Programa de Notificación Sobre Equipos Médicos de Emergencia.

Una vez se haya inscrito, le notificaremos cualquier interrupción programada en su zona y sobre fuertes tormentas pronosticadas, por ejemplo, huracanes, que podrían provocar interrupciones prolongadas de nuestro servicio eléctrico. Los participantes en el programa deben tener una certificación médica vigente expedida por un médico o un funcionario de salud pública titulado que verifique que existe una necesidad. Llámenos al 202-833-7500 para inscribirse.

**Por favor, tenga en cuenta que, debido a que los usuarios que dependen de equipos médicos se encuentran ubicados en toda nuestra zona de servicio, en caso de tormentas no es posible darles prioridad a los participantes para la restauración del servicio. Si la interrupción del servicio pone en peligro la vida o la seguridad de las personas con necesidades médicas**

**especiales, los usuarios o los inquilinos tienen la responsabilidad de proporcionar sistemas auxiliares u otras alternativas para responder a dichas necesidades médicas.**

## **ENERGY WISE REWARDS™**

Este programa ofrece ahorros automáticos de hasta \$120 para los usuarios que tienen un aire acondicionado central o una bomba de calor. Para conocer más al respecto, llame al 1-866-353-5798 o visite [pepco.com/saveenergy](http://pepco.com/saveenergy).

## **MEDICIÓN DE ENERGÍA NETA**

Apoyamos las energías renovables y nos asociamos con nuestros usuarios para asegurar una interconexión segura y fiable de estas energías con la red eléctrica. Mediante la medición de energía neta, los usuarios que utilizan fuentes de energía renovables para generar su propia electricidad pueden interconectarse con la red eléctrica y recibir créditos en sus facturas por el excedente de generación. *Green Power Connection™* es nuestro proceso para facilitar las solicitudes de interconexión de medición de energía neta. Para conocer más, visite [pepco.com/gpc/dc](http://pepco.com/gpc/dc).

## **SEGURIDAD**

### **Before You Dig, Call 8-1-1**

Si está planeando plantar un árbol, construir una cubierta o comenzar cualquier proyecto que requiera excavación, recuerde que debe llamar al

8-1-1 por lo menos con 48 horas de anticipación a dicha construcción. Éste es el número de teléfono del Centro de Llamadas del Distrito (*District One Call Center, Miss Utility*), la entidad que se encarga de marcar las líneas subterráneas de servicios públicos. Llamar al 8-1-1 antes de excavar ayuda a evitar daños a las líneas eléctricas, a las tuberías de gas y de otros servicios públicos que pueden ocasionar condiciones peligrosas y que posiblemente resulten en multas y reparaciones costosas.

### **Cómo identificar a un empleado de Pepco**

Para su protección, nuestros empleados tienen la obligación de portar una tarjeta de identificación con foto en todo momento. A cualquier persona que afirme ser nuestro empleado y que desee entrar a su vivienda, pídale que le muestre dicha identificación.

**Si duda que una persona sea un legítimo representante de Pepco, por favor llámenos inmediatamente al 202-833-7500.**



## Customer Service/Atención al usuario

Monday through Friday/Lunes a Viernes

7 a. m. a 8 p. m.

202-833-7500

## Para reportar interrupciones o cables caídos

1-877-PEPCO 62

(1-877-737-2662)

## Teléfono de texto

1-800-643-3768 (inglés)

1-800-546-7111 (español)

## District One Call Center

Llame al 8-1-1 antes de excavar.

---

**ACTÚE CON PRUDENCIA.  
MANTÉNGASE CONECTADO.**

---



/PepcoConnect



@PepcoConnect



/PepcoTV



An Exelon Company

[pepco.com](http://pepco.com)

© Pepco, 2018

**CERTIFICATE OF SERVICE**

I hereby certify that a copy of Potomac Electric Power Company's updated Spanish version of the DC At Your Service Guide was served this 26th day of September 2018. on all parties in Formal Case No. 712 by electronic mail.

Ms. Brinda Westbrook-Sedgwick  
Commission Secretary  
Public Service Commission  
of the District of Columbia  
1325 G Street N.W., Suite 800  
Washington, DC 20005  
bwestbrook@psc.dc.gov

Sandra Mattavous-Frye, Esq.  
People's Counsel  
Office of the People's Counsel  
1133 15<sup>th</sup> Street, NW, Suite 500  
Washington, DC 20005  
smfrye@opc-dc.gov

Christophe Tulou  
Department of Energy and Environment  
1200 First Street NE, 5th Floor,  
Washington, DC 20002  
christophe.tulou@dc.gov

Ken Strobl  
Technical Associates, Inc.  
9030 Stony Point Parkway, Suite 580  
Richmond, VA 23235  
Ken.Strobl@TAI-ECON.com

Richard Butterworth  
General Services Administration  
1800 F Street, NW, Suite 4130  
Washington, DC 20405  
richard.butterworth@gsa.gov

Christopher Lipscombe, Esq.  
Public Service Commission of the District of  
Columbia  
1325 G. Street NW, Suite 800  
Washington, DC 20005  
clipscombe@psc.dc.gov

Bernice Corman  
Department of Energy and Environment  
1200 First Street NE, 5th Floor  
Washington, DC 20002  
bernice.corman@dc.gov

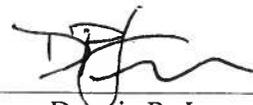
Donald Hayes  
Washington Gas Light Company  
1000 Maine Avenue SW, 7<sup>th</sup> Floor  
Washington, DC 20024  
DHayes@washgas.com

Brian Caldwell  
District of Columbia Office of the  
Attorney General  
441 Fourth Street NW, Suite 650-S  
Washington, DC 20001  
brian.caldwell@dc.gov

Philip J. Wood Jr.  
Verizon Washington, DC, Inc.  
417 Walnut Street, 1st Floor  
Harrisburg, PA 17101  
philip.j.wood.jr@verizon.com

Fran Francis  
Apartment and Office Building Association of  
Metropolitan Washington  
1050 17th Street, NW, Suite 300  
Washington, DC 20036  
ffrancis@aoba-metro.org

Craig D. Dingwall  
5335 Wisconsin Ave NW, Ste 440  
Washington, DC 20015  
craig.d.dingwall@mail.sprint.com



---

Demis P. Jamouneau