

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

August 28, 2019

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:

Pursuant to 15 D.C.M.R. Section 321.1, Potomac Electric Power Company submits the English and Spanish versions of its updated customer pamphlet for review and approval.

Please contact me if you have any further questions.

Sincerely,



Dennis P. Jamouneau

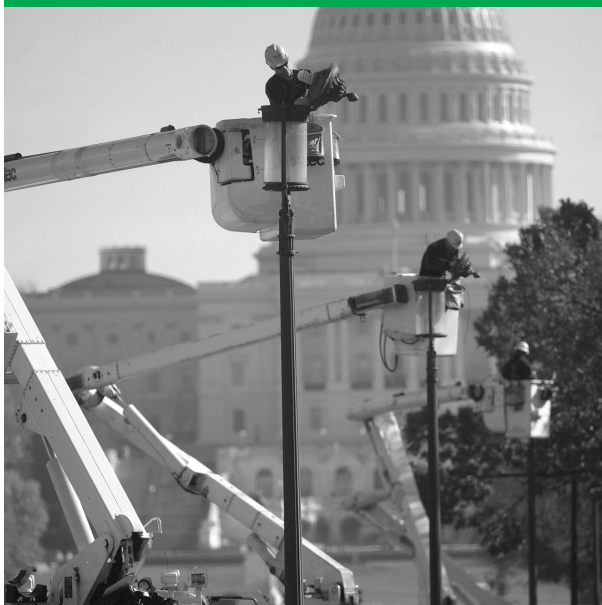
Enclosure

cc: All Parties of Record

ENGLISH VERSION

AT YOUR SERVICE

2019–2020



Information for Our Customers in the District of Columbia

At Your Service is prepared in accordance with the Public Service Commission of the District of Columbia rules. This publication is also available in Spanish upon request by calling 202-833-7500.

Esta publicación está disponible en español llame a 202-833-7500 para recibir una copia.



An Exelon Company

CONTENTS

- 1 Electric Choice**
- 2 Customer Service**
- 4 Office of the Customer Advocate**
- 4 Your Electric Service**
- 5 Pepco's Electric Meter**
- 6 Billing Information and Procedures**
- 8 Paying Your Bill**
- 9 Payment Policies**
- 9 Payment Plans**
- 10 Disconnection and Reconnection of Service**
- 12 Settling Billing Disputes**
- 13 Residential Energy Assistance Programs**
- 14 Emergency Medical Equipment
Notification Program**
- 15 Energy Wise Rewards™**
- 15 Net Energy Metering**
- 15 Safety**

PEPCO IS “AT YOUR SERVICE”

Our mission is to provide you with safe, reliable electric service. For your convenience, we provide this booklet as a reference to the guidelines and policies that govern your account.

ELECTRIC CHOICE

You have the option to receive your electricity from Pepco under Standard Offer Service (SOS) or shop among licensed competitive electricity providers and choose an electricity supplier other than Pepco. By shopping, you may be able to save money on your electric bill or buy more environmentally friendly electricity.

Whether you choose to stay with Pepco as your electric supplier, or choose another supplier, we will continue to provide safe and reliable electric distribution service. We also will continue to restore service in the event of any disruption, such as weather related events. The reliability of your service will not be affected by your choice.

Supply Price Comparison Information

To help you evaluate offers from suppliers, we provide the current Pepco seasonal price of SOS. This information can be found on your bill and on our website at pepco.com/PriceToCompareDC. The supply price information is provided in cents per kilowatt-hour (kWh) that includes the costs for SOS and transmission service.

The supply price does not include other parts of your electricity bill such as the cost to deliver electricity to your home, taxes and other charges that stay the same regardless of which company you choose as your supplier. When evaluating supply offers, you should know the price information for each potential supplier and the amount of electricity you use each month.

Suppliers are licensed by the Public Service Commission of the District of Columbia (“the Commission”). Review suppliers’ materials before making any decisions. For more information, visit www.dcpsc.org or pepco.com.

CUSTOMER SERVICE

Phone

Call us at 202-833-7500, between 7 a.m. and 8 p.m., Monday – Friday, with questions or for information about our programs.

Online

You can also submit your questions online by visiting pepco.com/contactform.

Reporting Outages

There are several ways you can report outages and get information.

Phone: Call 1-877-PEPCO-62 (1-877-737-2662) any time to report your outage. Please request a call-back so we can verify if individual or small groups of outages still exist. To facilitate automatic call-back with service updates, please register the telephone number of your service address by calling the Telephone Update Line at 202-835-1007. Have your account number, located on your bill, handy.

Online: Go to pepco.com and click on “Outages.”

- Report an outage quickly and get real-time updates by entering your account information
- With our dynamic outage maps, you can zoom in to see outages and estimates for when power will be restored in a specific location (outage map information is updated every 10 minutes)
- Access important contact information

Mobile Devices: Our free Pepco Self-Service app lets you get the latest news, report an outage, access outage maps of your area, call us directly and get estimates for when power will be restored – all on your smartphone or tablet. Visit pepco.com/mobileapp or your app store to download our mobile app today.

Wires Down

Call 1-877-737-2662 and follow the prompts or TTY 1-800-643-3768 (English) or 1-800-546-7111 (Spanish) any time.

Multi-Language Service

Our Customer Care Representatives can assist customers in 200 languages. All non-English speaking customers can call us at 202-833-7500.

Mail

If you prefer to write, please address all correspondence to:

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

Remember to include your account number, service address, email address and daytime and home phone numbers with your letter.

In Person

For your convenience, our Customer Service Centers in the District of Columbia and Maryland are open Monday through Friday at the following locations and times:

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.

*These locations have after-hours deposit boxes for the payment of bills.

OFFICE OF THE CUSTOMER ADVOCATE

Our Customer Advocate team stands ready to listen to your individual concerns whether you are a residential customer, small business establishment or a large commercial customer. The Office of the Customer Advocate will facilitate the resolution of customer issues between you and Pepco. We also provide information and education on a wide range of energy issues in the communities that we serve.

The Office of the Customer Advocate can be reached at 1-855-PHIADVOCATE (1-855-744-2386) or via email at customeradvocate@pepco.com.

YOUR ELECTRIC SERVICE

Applying For or Transferring Service

You can request electric service on our website at pepco.com, by phone at 202-833-7500, in writing or in person at one of our Customer Service Centers. As many as two individuals can be listed on the account. Only persons whose names appear on the account may make changes to the account or to the electric service.

Customer Deposits

You may be required to pay a deposit or establish satisfactory credit. If a deposit is required for residential customers, it will be two months of the estimated average annual bill or \$100, whichever is less. A deposit and accrued interest will be refunded promptly or credited to your account upon payment of all proper charges for utility service for twelve (12) consecutive months.

Other deposit arrangements are made in cases involving short-term or special service conditions. Residential deposits are typically automatically assessed on the first bill. The customer can request up to three months to pay the security deposit once it is assessed. Customers over the age of 60 and military families may be exempt from a deposit on new service.

If you refuse to pay a deposit, service may be denied or disconnected. Deposits may not be applied against overdue

bills. A copy of the residential deposit rules, as adopted by the Commission, is available upon request.

How to Discontinue Service

To transfer or terminate service for any reason, please notify us at least three business days in advance of the desired discontinuance date at pepco.com, by phone, by mail or in person. **The three business days' notice is important because you are responsible for — and may be billed for — all service at the previous service address for 3 days after the date of such notice.** If no new party is moving in, the service may be disconnected. If you use a competitive electricity supplier, we will notify the supplier of the discontinuance of service. However, we also encourage customers to contact their suppliers directly to discuss discontinuing their supply service.

After you close your account, we will send you a final bill. Closed accounts that remain unpaid after the due date will be referred for collection. In addition, future requests for service will be delayed until all amounts due are paid in full and deposit requirements have been satisfied.

PEPCO'S ELECTRIC METER

Smart meters feature a digital display and are equipped with two-way communications between your home and Pepco.

They provide you with detailed information that can help you understand and make decisions about your energy use. Smart meters also provide benefits for customers, including energy management tools through My Account, remote connects and disconnects when moving, remote meter readings and fewer estimated bills. In addition, smart meters provide faster outage detection if an outage occurs.

For more information about smart meters and their benefits, visit pepco.com/energytools or call 202-833-7500.

Meter Access

You are responsible for providing us with access to the company owned meter in order to read it, test it,

disconnect it, remove and/or replace it. If reasonable access is not provided, service can be terminated until access is provided and reconnection fees and other outstanding charges have been satisfied.

Meter Accuracy

We routinely test our meters for accuracy according to Commission regulations. Customers may request a meter accuracy test at no charge every 12 months as well as a meter test refereed by the Commission.

Estimated Readings

Estimated readings may be used for your bill when a meter has not been read. Your bill will state that it is based on estimated meter readings, when applicable.

BILLING INFORMATION AND PROCEDURES

The service period for normal monthly billing varies from 25 to 35 days. For residential customers, initial bills may cover service periods that can vary from 16 to 45 days. Commercial customers may receive initial bills for service periods less than 16 days.

Understanding Your Bill

There are three major components that make up your electric bill:

- Generation (producing electricity)
- Transmission (sending electricity over long distances)
- Distribution (sending electricity to the customer)

Also included are taxes and surcharges imposed by the government and regulators.

How Your Bill is Calculated

To calculate your electric bill, we:

- determine how many kilowatt-hours of electricity were used during the service period covered by the bill;

- multiply the number of kilowatt hours used by applicable rate schedule, surcharges, taxes and credits;
- add a fixed customer charge.

If you have any questions or concerns about how your bill was computed, you may contact us online, by phone, by mail or in person. You can also view your Pepco bill through My Account on pepco.com. If you do not receive Standard Offer Service from us, check with your energy supplier for questions about generation and transmission charges.

Understanding Your Electric Service Rates

Your Pepco bill is calculated based on the kilowatt-hours consumed and the rate schedule that applies to your account.

Customers can view the rate schedules in Pepco's Tariff by visiting pepco.com/dctariffs. Changes in usage, equipment or regulatory actions, however, may affect the rate that is applied to your account.

Demand for electricity is higher during extreme winter or summer weather conditions. Please note that increased electricity use drives up energy costs. Your billing indicates whether summer rates (June–October) or winter rates (November–May) are in effect. Check the listings below to make sure you are being billed on the correct rate schedule.

Residential Rate Schedules for Electric Service

Residential Service*

R Residential

*You may view Pepco's rates at pepco.com under pepco.com/dctariffs or obtain a copy by calling 202-833-7500.

Master-Metered Apartments

The Master-Meter Apartment Tariff is available for separately metered service billed on Schedule "GS ND" that qualified for multiple application of the residential rate as of December 31, 1982.

PAYING YOUR BILL

Mail

Mail your payment to: Pepco, P.O. Box 13608, Philadelphia, PA 19101-3608. You are encouraged to use the self-addressed envelope included in each month's bill. Please allow enough time for the payment to reach us by the payment date.

In Person

- **Pepco Customer Service Centers:** Pay in person during business hours or use our after-hours drop boxes (see page 3 for locations and times). Payments made after hours are processed the next business day.
- **ACE and Western Union:** Visit any ACE or Western Union location in the Washington Metropolitan area, where cash, checks and money orders are accepted. Please note that some locations do not accept checks. You must provide your Pepco bill or account number when paying. A fee is charged for these services. For a list of locations, visit our website at pepco.com or call 202-833-7500.

Online

Access your electric bill and make payments online at pepco.com by registering for My Account, a secure self-service option that allows you to view and pay your bill, understand why your bill has changed and discover ways to save energy. Once you are signed in, you can also enroll in AutoPay so that your bills will be paid automatically on the due date.

Credit Card

Pay with credit card or electronic funds transfer by visiting pepco.com, downloading our mobile app or by calling 1-833-260-2451. Have your Pepco account number, zip code and payment information handy. Visa, MasterCard, American Express and Discover are accepted as well as ATM/Debit cards bearing the NYCE, PULSE, STAR or ACCEL logos. A vendor fee will apply for all card payments.

PAYMENT POLICIES

Late Payment Charges

The payment date is the date we must receive payment, not the postmarked date, as your bill is for electricity already used. Bills are due when rendered and are payable within 20 days. If not paid by the due date shown on the bill, a late payment charge will be added to the remaining unpaid balance each billing month thereafter. Repeated late payments may result in disconnection and collection action.

Returned Checks

We charge a \$5 service fee for returned checks. The first time a check is returned, the fee may be waived. If more than one check is returned in any 12-month period, we will not accept another personal check. We will require future payments to be made in cash, by certified check or by money order.

Electronic Funds Transfer

When you send a check as payment, we use information from your check to make an electronic funds transfer. Funds may be withdrawn from your account the same day we receive your payment. You will not receive your check back from your financial institution.

PAYMENT PLANS

If you are having trouble paying your bill, please call us at 202-833-7500 and let us know. The following alternate payment plans may be helpful:

Budget Billing – Budget Billing is available for customers who would like to be able to budget for electricity rather than paying bills that vary monthly and seasonally. With budget billing, your estimated energy costs are spread evenly over the entire year. The plan is open to residential customers and small non-residential customers who meet eligibility criteria.

Extended Due Date – If your main source of total household income is from government or other low-income assistance programs, you may be eligible for an extended

due date. If your bill is due just before your assistance check arrives, we may be able to extend the due date to help you avoid paying late charges.

Payment Installment Plan – If you are experiencing temporary financial conditions that make it difficult to keep your account current, you may be eligible for paying installments on your current bill, as well as a portion of any unpaid balance.

DISCONNECTION AND RECONNECTION OF SERVICE

Reasons and Procedures for Disconnection of Service

For customers who work with us in good faith, we can help you avoid having your service disconnected. If you are having trouble paying your bill, please let us know. We have several different payment plans to assist customers (see page 9).

The situations in which we can disconnect your electric service without notice and despite weather conditions are:

- electrical safety hazards on the premises;
- use of customer equipment in such a manner that damages it or affects service to others;
- unauthorized use of service;
- tampering with Pepco equipment.

We may disconnect service after 15 days' notice in situations that include, but are not limited to, the following:

- falsifying information when applying for service;
- failure to allow us to access our equipment;
- nonpayment of a delinquent account;
- failure to post a cash security deposit or guarantee of payment, when required;
- failure to comply with the terms of a payment installment plan.

Service Disconnection Procedures

If it becomes necessary to disconnect a customer's service, in most cases we will send a final notice of disconnection to the customer at least 15 days before the scheduled date of disconnection. For information on settling billing disputes and filing complaints, see page 12. For residential energy assistance programs, see page 13.

Seasonal Disconnection Procedures

In certain circumstances, we will postpone disconnection for nonpayment of a delinquent account, failure to pay a cash security deposit or guarantee, or failure to comply with terms of a payment installment plan. In the winter, disconnection will be postponed when the temperature or wind chill factor is forecast to be 32° F or below during the next 24 hours or during a holiday or weekend. Service termination during the summer will be suspended on days when the forecast temperature or heat index exceeds 95° F for a 24-hour period.

Medical Certification Procedures

Disconnection of residential service may be postponed for up to 21 days if we are provided with a physician or public health official's certificate stating that service disconnection would be detrimental to the health and safety of a bona fide occupant of the service location.

Contact Customer Care at 202-833-7500 or visit pepco.com/emenp to obtain the necessary medical certification form for you and your physician or public health official to complete and fax or mail back to us.

In addition, you must enter into a payment installment plan with us. A postponement of service disconnection may be extended for one additional period, not exceeding 21 days, if the medical certificate is renewed and you successfully maintain the established payment installment plan.

Temporary Disconnection

If you plan to do anything to your property, such as install aluminum siding or have an electrical contractor work on your main service, we will disconnect and reconnect service, if given adequate notice to schedule a service call. There is a fee for this service. Call 202-833-7500 to request this service.

Service Reconnection

To have service reconnected, customers must pay a reconnection fee of \$35. For disconnections that were not requested by customers, customers may be required to fulfill other obligations, such as re-applying for service or paying past-due bills in full, prior to service being restored. Service will normally be reconnected within 24 hours once all requirements have been satisfied. For safety reasons, we require that a responsible adult be present when service is reconnected.

SETTLING BILLING DISPUTES

If you wish to dispute your bill or a service disconnection, call us for a review of your concern.

In the course of a bill dispute, a customer is required to pay the undisputed portion of that bill for their electric service to continue. If our review determines that the bill is accurate, the customer must pay the full amount of any outstanding balance.

If it remains unpaid, electric service may be subject to disconnection.

Your Right to File a Complaint

You may file a confidential complaint with the Commission at the following address:

Public Service Commission of the District of Columbia
1325 G Street, N.W. Suite 800
Washington, DC 20005
202-626-5100
9 a.m. – 5:30 p.m., Monday – Friday (except holidays)
www.dcpsc.org

We suggest that you include the following information with a customer complaint to the Commission:

- customer name, address and account number;
- utility involved in the dispute;
- reason for the dispute;
- summary of the customer's efforts to resolve the dispute with the utility;
- copies of bills, correspondence or other documentation.

Regardless of dispute proceedings, the customer is fully responsible for all undisputed bills — past due, current or future — for service provided by us.

Customers may also contact the Office of the People's Counsel for the District of Columbia for assistance and legal representation.

1133 15th Street, N.W., Suite 500

Washington, DC 20005

202-727-3071

email: ccceo@opc-dc.gov

RESIDENTIAL ENERGY ASSISTANCE PROGRAMS

Our representatives can help residential customers find agencies in the District of Columbia that provide financial assistance to help pay energy bills.

Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP)

LIHEAP provides financial assistance to qualified residents who meet certain income requirements. It helps pay for your home's primary heating source, whether you heat your home electrically, or with gas, oil, coal, wood or propane. Call the District Department of Energy and the Environment's (DOEE) hotline at 3-1-1 for more information.

Residential Aid Discount (RAD)

Our RAD program provides qualified customers with a monthly discount called the "Residential Aid Credit," which consists of a credit for the customer charge, energy charge, the RAD Surcharge, the Sustainable Energy Trust

Fund charge, the Energy Assistance Trust Fund charge, the Underground Project Charge and the Underground Rider.

To be eligible for RAD, customers must be certified by DOEE as meeting certain eligibility requirements. Call 3-1-1 for more information or visit DOEE's offices at 1200 First Street, NE, Washington, DC 20002.

Washington Area Fuel Fund (WAFF)

The Washington Area Fuel Fund helps qualified customers pay their heating bills. Customers can apply for this program by contacting the Salvation Army office at 202-332-5000 (Wards 1–6) or 202-678-9771 (Wards 7–8). Customers can elect to assist low-income customers by contributing to WAFF through their monthly electric bill, monthly gas bill, online at washingtonareafuelfund.org/donate, or by sending a check to: WAFF, P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.

Sustainable Energy Trust Fund (SETF) and Energy Assistance Trust Fund (EATF)

Administered by the DOEE, the Sustainable Energy Trust Fund and Energy Assistance Trust Fund are additional sources of assistance for qualified low-income families and individuals.

District Department of Energy and the Environment's Office

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

EMERGENCY MEDICAL EQUIPMENT NOTIFICATION PROGRAM

Residential customers who rely on electricity to power life-support equipment in their home can sign up for our Emergency Medical Equipment Notification Program.

Once enrolled, we will notify you of scheduled outages in your area and severe storms, when predicted, such as hurricane warnings that could lead to extended outages on our electric system. Program participants must have current medical certification from a licensed physician or public health official verifying a need exists. Contact us at 202-833-7500 to sign up.

Please be advised that because customers who depend on medical equipment are located throughout our service area, it is not possible to provide participants with priority restoration during storm situations. If the loss of electricity would jeopardize the life or safety of persons with special medical needs, it is the customer's or occupant's responsibility to provide backup systems or other alternatives for meeting those medical needs.

ENERGY WISE REWARDS™

This program offers automatic savings up to \$120 for customers with central air conditioning or a heat pump. To learn more, call 1-866-353-5798 or visit pepco.com/saveenergy.

NET ENERGY METERING

We support renewable energy and partner with our customers to ensure safe and reliable interconnection of renewable energy into the electric grid. Customers who generate their own electricity with renewable energy sources can interconnect with the electric grid and receive bill credits for excess generation through net energy metering. Green Power Connection™ is our process for facilitating net energy metering interconnection requests. To learn more visit pepco.com/mygpc.

SAFETY

Before You Dig, Call 8-1-1

If you are planning to plant a tree, build a deck or begin any project that requires digging, remember to call 8-1-1 at least 48 hours in advance of construction. It is the phone number to the District One Call Center (Miss Utility) that marks underground utility lines. Calling 8-1-1 before you dig helps prevent damage to electric lines, gas pipelines and other utilities that could result in hazardous conditions and potentially expensive fines and repairs.

Identifying a Pepco Employee

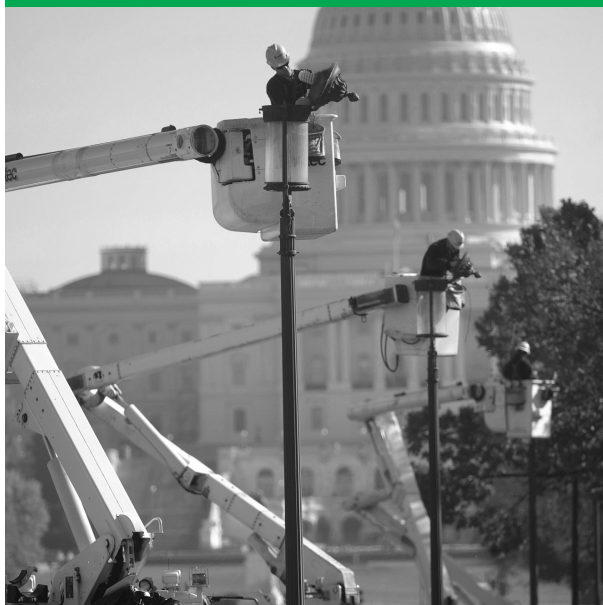
For your protection, our employees are required to carry a photo-identification card at all times. Ask to see this card if anyone claims to be our employee and wants to enter your home.

If you have any doubt about the validity of a person claiming to represent Pepco, please call us immediately at 202-833-7500.

SPANISH VERSION

A SU SERVICIO

2019–2020



Información para nuestros usuarios en el Distrito de Columbia

El folleto 'A su servicio' fue elaborado conforme a las normas establecidas por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia.

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

Esta publicación está disponible en español. Llame al 202-833-7500 para recibir una copia.



An Exelon Company

ÍNDICE

- 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 problemas de facturación**
- 13 Programas de asistencia energética para hogares**
- 14 Programa de notificación sobre equipos médicos de emergencia**
- 15 Programa Energy Wise Rewards™**
- 15 Medición neta de energía**
- 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, elaboramos 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 puede elegir a Pepco como su proveedor de energía eléctrica o puede comparar y escoger a una compañía diferente de entre otros proveedores competitivos y autorizados. Al comparar proveedores, es posible que logre ahorrar dinero en su factura o que adquiera 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 de suministro

Para ayudarle a evaluar las ofertas de los diferentes proveedores, proporcionamos las tarifas estacionales actuales de Pepco para la oferta normal de servicio (SOS). Puede ver esta información en su factura y en nuestra página electrónica, pepco.com/PriceToCompareDC. La información sobre los precios de suministro se presenta en centavos de dólar por kilovatio hora (kWh) e incluye los costos de la oferta normal de servicio y del servicio de transmisión.

El precio de suministro no incluye otros elementos en su factura como, por ejemplo, los cargos por la 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 ofertas de suministro, es importante que conozca las tarifas de cada posible proveedor y la cantidad de electricidad que usted utiliza 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 o 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 [en inglés].

Cómo reportar las interrupciones del servicio

Hay varias maneras en que puede 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 si hay 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. Esto facilitará que pueda recibir 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 y presione en Outages (interrupciones del servicio).

- Reporte inmediatamente la interrupción del servicio. Ingrese los datos de su cuenta para recibir actualizaciones en tiempo real.
- A través de nuestros mapas dinámicos de interrupción del servicio, 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 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. Los usuarios que no hablen inglés pueden llamarnos al 202-833-7500.

Por correo postal

Si prefiere escribirnos, por favor envíe su correspondencia a:

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

No olvide incluir en su carta su número de cuenta, la dirección de servicio, 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. a 5:15 p.m.
2300 Martin Luther King, Jr., Ave., S.E. 9 a.m. a 5 p.m.

Maryland

8300 Old Marlboro Pike, Forestville, MD*
Atención por ventanilla, lunes, miércoles, viernes . . . 10 a.m. a 2 p.m.
Oficina de negocios 10 a.m. a 2 p.m.
201 West Gude Drive*
Rockville, MD. 10 a.m. a 2 p.m.

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

OFICINA DEL DEFENSOR DEL USUARIO

Nuestro equipo de defensa del usuario está disponible para escuchar sus inquietudes individuales, sea usted un cliente residencial, una pequeña empresa o un cliente comercial de mayor envergadura. La Oficina del Defensor del Usuario facilitará la resolución de cualquier problema 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 Usuario llamando al 1-855-PHIADVOCATE (1-855-744-2386) o enviando un correo electrónico a customeradvocate@pepco.com.

SU SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Cómo hacer una solicitud para adquirir o transferir el servicio

Usted puede solicitar el servicio de energía eléctrica a través de nuestra página electrónica pepco.com—, por 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 que pague un depósito o que demuestre que tiene una historia crediticia satisfactoria. Si se requiere un depósito para usuarios residenciales, éste será equivalente a dos meses de la facturación anual promedio prevista o a \$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 usted haya pagado todos los cargos asociados al servicio público durante doce (12) meses consecutivos.

En casos que requieran un servicio a corto plazo o 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 abonarles los depósitos a las cuentas atrasadas.

Una copia de las normas con respecto a 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, 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 en que nos avisó.** 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 demorará hasta que se paguen todos los montos adeudados y se hayan cumplido 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.

Le proporcionan información detallada que puede ayudarle a comprender y a tomar decisiones acerca de su consumo energético. Los medidores inteligentes también les ofrecen beneficios a los usuarios, incluyendo herramientas para manejar el consumo de energía 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 o llame al 202-833-7500.

Acceso al medidor

Es su responsabilidad darnos acceso al medidor de propiedad de la compañía para que podamos leerlo, inspeccionarlo, desconectarlo y retirarlo o reemplazarlo.

Si no se nos permite un acceso razonable, es posible que se suspenda su servicio hasta que podamos accederlo y hasta que usted haya pagado los cargos por reconexión y otros cargos pendientes.

Precisión del medidor

Conforme a los reglamentos establecidos por la Comisión, ensayamos nuestros medidores de manera rutinaria. Cada 12 meses, los usuarios pueden solicitar que se evalúe la 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 se pueden usar 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 periodos de servicio de menos de 16 días.

Cómo entender su factura

Su factura tiene 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 usados 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. 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. Sin embargo, la tarifa que se le aplica a su cuenta 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 de electricidad 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.

Lista de tarifas residenciales para el servicio de energía eléctrica

Servicio residencial*

R Residencial

*Puede ver las tarifas de Pepco en pepco.com bajo la sección pepco.com/dctariffs u obtener una copia llamando al 202-833-7500.

Apartamentos con un medidor central

La tarifa para apartamentos con un medidor central está disponible para un servicio de medición por separado que se factura según la Lista "GS ND" (Schedule "GS ND") y que cumple con los requisitos para la aplicación múltiple de la tarifa residencial desde el 31 de diciembre de 1982.

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

- **Centros 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 acepte 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 cargo por estos servicios. Para una lista de las ubicaciones de estas oficinas, visite nuestra página electrónica, pepco.com, o llame al 202-833-7500.

Por Internet

Puede acceder a su factura y hacer sus pagos por Internet cuando se registra en My Account en 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 cómo ahorrar. 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.

Tarjeta de crédito

Pague con tarjeta de crédito o transferencia electrónica de fondos a través de pepco.com, descargando nuestra aplicación móvil o llamando al 1-833-260-2451. 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. Se le cobrará un cargo por los pagos con tarjeta.

POLÍTICAS DE PAGO

Recargos por mora

La fecha de pago es la fecha en que nosotros debemos recibir el pago –no la fecha en el sello de correos–, dado que en su factura se cobra la energía eléctrica ya consumida. Las facturas se deben pagar 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 alternativos de pago le 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 clientes 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 se vence antes de que le llegue el cheque de asistencia, es posible que podamos extender

el plazo de vencimiento para evitar que tenga que pagar recargos por demora.

Plan de pago a plazos: si está atravesando dificultades financieras temporalmente 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 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 le 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 problemas de facturación y cómo interponer una queja, véase la página 12. Para los programas de asistencia energética para hogares, 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 visite la página pepco.com/emenp para obtener el formulario de certificación médica necesario para que usted y su médico –o el funcionario de salud pública– lo completen y 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 le 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 sea reconectado. 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 PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

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

En el transcurso de una disputa relacionada con una factura, el usuario tiene la obligación de pagar la porción 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

Usted puede entablar una queja confidencial ante la 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.dcpssc.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 15th Street, N.W., Suite 500

Washington, DC 20005

202-727-3071

Correo electrónico: ccceo@opc-dc.gov

PROGRAMAS DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA HOGARES

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 (Low Income Home Energy Assistance Program o LIHEAP) 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, ya sea 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 RAD les proporciona un descuento mensual —conocido como el “crédito de asistencia residencial” (Residential Aid Credit)—a los usuarios que reúnen los requisitos. Éste es un crédito por el cargo al usuario, el cargo de la energía eléctrica, el recargo del RAD, el cargo del Fondo Fiduciario de Energía Renovable (Sustainable Energy Trust Fund), el cargo del Proyecto de Líneas Subterráneas (Underground Project Charge) y la cláusula correspondiente (Underground Rider).

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 (Washington Area Fuel Fund o WAFF) 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 (distritos 1 a 6) o al 202-678-9771 (distritos 7 a 8). Los usuarios pueden optar por ayudarles a las personas de bajos ingresos contribuyendo al Fondo de Combustible de Washington a través de su factura eléctrica mensual, de su cuenta mensual del gas, a través de Internet en la página washingtonareafueelfund.org/donate o enviando un cheque a: WAFF, P.O. Box 1999, Washington, DC 20013.

Fondo Fiduciario de Energía Sostenible y Fondo Fiduciario de Asistencia Energética (EATF)

Administrados por el DOEE, el Fondo Fiduciario de Energía Sostenible (Sustainable Energy Trust Fund) y el Fondo Fiduciario de Asistencia Energética (Energy Assistance Trust Fund) son recursos de asistencia adicionales para las familias y las personas de bajos ingresos que reúnen los requisitos.

Oficina Distrital del Departamento de Energía y Medio Ambiente

Llame a la línea directa del Departamento de Energía y Medio Ambiente (DOEE) al 3-1-1 para asistencia con cuestiones relacionadas al servicio eléctrico.

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 cualquier tormenta pronosticada, por ejemplo, alertas de 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 a lo largo de 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.

PROGRAMA 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.

MEDICIÓN NETA DE ENERGÍA

Apoyamos las energías renovables y nos asociamos con nuestros usuarios para asegurar la interconexión segura y fiable de estas energías con la red eléctrica. Mediante la medición neta de energía, 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 neta de energía. Para conocer más, visite la página pepco.com/gpc.

SEGURIDAD

Antes de excavar, llame al 8-1-1

Si usted va a plantar un árbol, a construir una cubierta o a comenzar un 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 los servicios públicos. El llamar al 8-1-1 antes de excavar ayuda a evitar daños a las líneas eléctricas, a las tuberías de gas y a otros servicios públicos que pueden generar 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. Pídale a cualquier persona que afirme ser nuestro empleado y que desee entrar a su vivienda que le muestre dicha identificación.

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

Atención al usuario

**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 (TTY)

**1-800-643-3768 (inglés)
1-800-546-7111 (español)**

Centro de llamadas del Distrito

Llame al 8-1-1 antes de excavar

— **SEA PRECAVIDO. MANTÉNGASE CONECTADO.** —



/PepcoConnect



@PepcoConnect



/PepcoTV



An Exelon Company

CERTIFICATE OF SERVICE

I hereby certify that a copy of Potomac Electric Power Company submits the English and Spanish versions of its updated customer pamphlet was served this 28th day of August 2019 on all parties in Formal Case Nos. 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

Tommy Wells
Department of Energy and Environment
1200 First Street NE, 5th Floor,
Washington, DC 20002
Tommy.wells@dc.gov

Kristi Singleton
General Services Administration
1800 F Street, NW, Suite 4130
Washington, DC 20405
Kristi.singleton@gsa.gov

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

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

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

Clinton Vince, Esq.
Sonnenschein, Nath and Rosenthal
1301 K Street, NW
Suite 600 East Tower
Washington, DC 20005
cvince@sonnenschein.com

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

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

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

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

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

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

Leah Gibbons
Director of Regulatory Affairs
Reliant Energy
3711 Market Street, Suite 1000
Philadelphia, PA 19104
NEretailregulatory@reliantenergy.com

Brian R. Greene
GreeneHurlocker, PLC
1807 Libbie Avenue, Suite 102
Richmond, VA 23226
BGreene@GreeneHurlocker.com

Mary Lynch
Constellation Power Source, Inc.
111 Market Place, Suite 500
Baltimore, MD 21202
mary.lynch@constellation.com

Brian W. Kalcic
Excel Consulting
225 S. Meramec Ave.
Suite 720T
St. Louis, MO 63105
excel.consulting@sbcglobal.net

Marc Hanks
Strategic Energy, LLC
1350 I Street, NW
Suite 300
Washington, DC 20005
marc.hanks@directenergy.com

Shawn P. Leyden
PSEG Energy Resources & Trade, LLC
80 Park Plaza, 19th Floor
Newark, NJ 07102
shawn.leyden@pseg.com

Richard L. Roberts
Steptoe & Johnson, LLP
1330 Connecticut Avenue, NW
Washington, DC 20036
rroberts@steptoe.com

Frank Mossburg
Katherine Gottshall
Commission Consultant
Bates White, LLC
1300 Eye Street, N.W. – Suite 600
Washington, D.C. 20005
Frank.mossburg@bateswhite.com
Katherine.gottshall@bateswhite.com

Ronald Cerniglia
Direct Energy Services, LLC
7240 Ryehill Drive
Cary, North Carolina 27519
Ron.cerniglia@directenergy.com

Barbara Burton, Esq.
Assistant People's Counsel
Office of the People's Counsel
1133 15th Street, NW
Suite 500
Washington, DC 20005
bburton@opc-dc.gov

Richard A. Drom
Charles A. Zdebski
Eckert Seamans Gordon Cherin & Mellot,
LLC
1717 Pennsylvania Avenue, Suite 1200
Washington, D.C. 20006
rdrom@eckertseamans.com
czdebski@eckertseamans.com

Jerome S. Paige
Jerome S. Paige & Associates, LLC
1691 Tamarack Street, NW
Washington, DC 20012
jpaige@paigeandassociates.com

Donald R. Hayes, Esq.
Washington Gas Light Company
101 Constitution Avenue, NW
Washington, D.C. 20080
dhayes@washgas.com



Dennis P. Jamouneau