

Proteja un árbol

Libre de Papeles con Facturas Verdes

Regístrese en “My Account” en pepco.com

Números telefónicos importantes A su servicio

2010-2011

Centro de Servicio al Cliente/Información de cuentas

(202) 833-7500

Servicio en español

(202) 872-4641

Número telefónico gratuito (inglés)

1-800-424-8028

Horario: 7 a.m. – 8 p.m., de lunes a viernes

Apagones

1-877-PEPCO 62 (1-877-737-2662) a cualquier hora

Emergencias de amenazas contra la vida y de cables caídos

(202) 872-3432 a cualquier hora

TTY (202) 872-2369

Centro de Llamadas del Distrito Uno, llame al 8-1-1 antes de hacer una excavación

Información para nuestros clientes del Distrito de Columbia

“A su Servicio” se preparó en cumplimiento de las regulaciones de la Comisión de Servicio Público del Distrito de Columbia. Las tarifas de Pepco y las copias de las regulaciones de la Comisión están disponibles para su inspección en todas las oficinas de Pepco y en las de la Comisión. Las tarifas de Pepco también se encuentran disponibles en pepco.com, presionando el botón de la sección “Choices & Rates”. Para solicitar una copia de esta publicación en español, llame al (202) 833-7500.

Pepco está “A su Servicio”

La misión de Pepco es proporcionarle un servicio eléctrico seguro y confiable a un precio razonable. Para su conveniencia le ofrecemos este folleto como referencia para las normativas y políticas que controlan su cuenta.

“A su Servicio” está relacionado únicamente con los servicios eléctricos regulados de Pepco. La información ofrecida en este folleto no es aplicable a servicios prestados por diferentes proveedores de electricidad.

A opción del consumidor

Tabla de contenido

2	Servicio al cliente
4	Su servicio eléctrico
5	Contadores eléctricos de Pepco
8	Información y procedimientos de facturación
10	Pago de su cuenta
11	Políticas de pago
11	Planes especiales de pago
12	Desconexión y reconexión del servicio
14	Resolución de disputas de pago
16	Programas de ayuda energética
17	Programas para circunstancias especiales
17	Seguridad

El Distrito de Columbia les permite a los consumidores elegir su proveedor de electricidad. Con la “Opción del Consumidor”, las porciones correspondientes a generación y transmisión de su servicio eléctrico están disponibles mediante proveedores certificados de electricidad, y Pepco sigue siendo la compañía local que distribuye su electricidad a tarifas reguladas. Usted tiene la opción de seguir recibiendo todos los servicios—generación, transmisión y distribución—con Pepco a tarifas reguladas. Esta opción se conoce como Servicio de Oferta Standard (*Standard Offer Service, SOS*).

Los clientes que abran una nueva cuenta con Pepco recibirán la SOS proporcionada por Pepco al menos durante un período de facturación, después del cual los clientes tienen la opción de elegir un proveedor alternativo de servicios de generación y transmisión.

Servicio al Cliente—Contactos

Correo electrónico

Escríbanos a correspondence@pepco.com.
Nuestra página Web es pepco.com.

Por teléfono

Llame a Pepco al (202) 833-7500, de 7 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes, si tiene alguna pregunta acerca de su cuenta o para recibir información referente a servicios y programas.

Reporte de apagones

Llame al 1-877-PEPCO-62 (1-877-737-2662) a cualquier hora para reportar de manera fácil y rápida un apagón. Para facilitar las respuestas automáticas a llamadas con actualizaciones de servicio, inscriba el teléfono de su dirección de servicio a la Línea Telefónica de Actualización (202) 835-1007. Tenga a mano su número de cuenta (puede encontrarlo en su notificación de facturación).

Cables caídos

Llame al (202) 872-3432 o TTY (202) 872-2369 a cualquier hora.

En caso de emergencias que atenten contra la vida, llame al (202) 872-4641.

Servicio en varios idiomas

Los representantes de Pepco pueden prestar ayuda a los clientes en 140 idiomas. Los clientes que no hablan inglés pueden llamar a Pepco al (202) 8337500, y los que hablan español al (202) 872-4641. Para otros servicios, vea la lista de números telefónicos en la contraportada de esta publicación.

Por correo postal

Si prefiere escribirnos, envíe su correspondencia

a:

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

Recuerde incluir su número de cuenta, dirección de servicio y los números telefónicos para contactarlo durante el día y en su casa.

Personalmente

Los Centros de Servicio al Cliente de Pepco del Distrito de Columbia están abiertos de lunes a viernes, en las localidades y horarios siguientes:

Washington, D.C.

701 Ninth Street, N.W.* . . . 8:30 a.m. - 5:15 p.m.
2306 Martin Luther King, Jr., Ave., S.E. . 9 a.m. - 5 p.m.

Los siguientes son Centros de Servicio al Cliente en Maryland. Verifique los horarios de operación:

Maryland

8300 Old Marlboro Pike*

Forestville, Md

Cajero . . .lunes, miércoles y viernes: 10 a.m. - 2 p.m.

Horas de oficina . . .lunes a viernes: 10 a.m. - 2 p.m.

201 West Gude Drive* Rockville, Md. . .
. lunes a viernes: 10 a.m. - 2 p.m.

* Estos centros tienen cajas de depósitos en horarios no laborables para el pago de las cuentas.

Su servicio eléctrico **Cómo iniciar su servicio eléctrico**

Usted puede solicitar servicio eléctrico a Pepco por Internet, por teléfono, por escrito o personalmente. Usted puede inscribir hasta dos personas en la cuenta.

Depósitos de seguridad

Se puede requerir un depósito de seguridad para iniciar su servicio eléctrico si: tiene una cuenta pendiente por servicios previos, se le ha desconectado el servicio por falta de pago, tiene historia reiterada de falta de pagos, se le ha desconectado el servicio a causa de una interferencia con el servicio eléctrico, o el servicio no es para uso residencial. Además, se le puede exigir depósito de seguridad a un cliente si ha habido interferencias con el servicio eléctrico durante los 12 meses anteriores, si se le ha desconectado el servicio o si hay historia de falta de pagos durante más de 60 días en los 12 meses anteriores.

En caso de exigírsele un depósito a un cliente residencial, el mismo no será mayor de \$100 o de los 2/12vos de la cuenta anual estimada en los últimos 12 meses, cualquiera que sea menor. El depósito mínimo es de \$5. Los depósitos de \$35 o más se pueden abonar en un mínimo de tres pagos mensuales iguales, el primero de los cuales se debe pagar antes de la reconexión. En caso de discontinuar el servicio, el depósito y su interés acumulado se acreditarán a cualquier facturación final, y se le devolverá el saldo restante. El interés de los depósitos es igual al promedio de las utilidades porcentuales de la amortización constante de un año del Dpto. del Tesoro correspondientes a septiembre, octubre y noviembre del año anterior. La tarifa cambiará anualmente el 15 de enero.

Pepco podría aceptar garantías escritas de pago en vez de depósitos en efectivo, realizadas por terceras personas responsables. Para más información, llame a Pepco al (202) 833-7500.

Cómo discontinuar el servicio

Para transferir o cancelar el servicio por cualquier razón, debe notificárselo a Pepco tres días laborables, como mínimo, antes de la fecha en que desea discontinuarlo, por Internet, teléfono, correo postal o personalmente. **El aviso con tres días de anticipación es importante**

porque usted es responsable—y deberá pagar—por todos los servicios prestados a su dirección actual, a menos que lo notifique con anterioridad. Si la residencia queda vacía, se desconectará el servicio. Si usted tiene un proveedor diferente, debe ponerse en contacto con Pepco y nosotros le comunicaremos al proveedor que la cuenta se ha cancelado.

Para la cancelación de su cuenta, Pepco puede hacer un estimado de la lectura final del contador, usted puede solicitar una lectura, o también puede proporcionarnos una lectura (lea la página 7 para saber cómo leer el contador). Si usted hace la lectura, debe:

- 1) Llamar para darnos los resultados a la línea *Read-A-Meter*, (202) 872-3377. Al término del mensaje grabado, deje su nombre, dirección, número de cuenta y la lectura del contador; o 2) llame al (202) 833-7500 y solicite una tarjeta postal *On/Off*. Anote la lectura en la tarjeta y devuélvala con tiempo suficiente para que nosotros la recibamos tres días antes de que usted abandone la vivienda o se mude a la misma.

Las cuentas cerradas que no se paguen después de la fecha señalada se remitirán a una agencia de cobro. Además, las solicitudes futuras de servicio se pospondrán hasta que se paguen las cuentas pendientes y se hagan los depósitos correspondientes.

Contadores eléctricos de Pepco

Desde septiembre de 2010 a diciembre de 2011, Pepco sustituirá los contadores existentes con nuevos “contadores inteligentes” que tienen pantalla digital.

Esta iniciativa forma parte de la campaña *Blueprint for the Future* de Pepco, con la cual la compañía se propone ayudar a que los clientes controlen mejor su uso de energía, y ayuden a proteger el medioambiente. Pepco está autorizado por la Comisión de Servicio Público del Distrito de Columbia a instalar contadores inteligentes para todos sus consumidores de dicho distrito.

Los contadores inteligentes ofrecerán una amplia gama de beneficios y, en última instancia, tendrán la capacidad de darle una información más detallada acerca de su uso de energía. Obtenga más información con Pepco en la medida que avance esta iniciativa.

Si tiene preguntas generales acerca de esta instalación o de otro tema, llame a nuestro Centro de Llamadas de Atención al Cliente, (202) 833-7500. Mientras no concluya la instalación de los nuevos contadores inteligentes, los contadores de Pepco se seguirán leyendo manualmente, y la información siguiente se mantendrá vigente.

En cumplimiento de las regulaciones de la Comisión de Servicio Público del Distrito de Columbia, evaluamos periódicamente la precisión de nuestros contadores. Los clientes pueden solicitar una prueba de precisión sin costo alguno cada 12 meses, así como una prueba arbitrada del contador.

Acceso al contador

El cliente tiene la responsabilidad de proporcionarle a Pepco acceso a nuestro contador para leerlo, probarlo, desconectarlo, retirarlo o reemplazarlo. Los clientes deben asegurarse que haya 48 pulgadas de espacio libre alrededor de la caja del contador. No se pueden colocar obstáculos permanentes—como árboles, arbustos o muros—frente al contador.

Si no se proporciona acceso suficiente al contador, se podrá desconectar el servicio hasta que haya acceso disponible. Además, en estos casos, se deberán pagar tarifa de reconexión y otras cuotas aplicables.

Lecturas del contador

Hemos programado la lectura de su contador aproximadamente en la misma fecha, todos los meses. Sin embargo, si el lector del contador no puede tener acceso al mismo, se le dejará una

tarjeta postal de lectura para que usted la llene. Su facturación de consumo reflejará el tipo de lectura usada para calcular la cuenta. Si no se recibe lectura alguna, se le calculará un estimado.

Si le dejamos una tarjeta postal, anote la lectura del contador en la misma y llame al teléfono de mensajes grabados *Read-A-Meter* de Pepco, (202) 8723377.

Usted puede solicitar que le enviemos varias tarjetas llamando al número (202) 833-7500.

Lectura fotográfica del contador

Si usted no es usuario de Tiempo de Uso, puede tomarle una fotografía al contador y llenar el formulario en línea del sitio Web pepco.com/photometerform. Por favor, envíe la fotografía del contador en un archivo de formato gif o jpeg que incluya las agujas indicadoras y el número del contador.

Cómo leer el contador

Para leer el contador eléctrico, colóquese frente al mismo y lea cada aguja de izquierda a derecha. Observe que las agujas alternas se mueven en direcciones opuestas, ya que esto es importante para lograr exactitud en la lectura. Mire el ejemplo a continuación. Comience con la aguja A de la derecha, y lea en dirección a la aguja D a la izquierda. Si la aguja queda claramente entre dos números, anote el de menor valor. Sin embargo, si la aguja queda entre 9 y 0, anote el 9. Si la aguja queda cercana o exactamente sobre un número, mire la aguja que le queda a la derecha. Si la aguja en esa sección no ha llegado al cero, anote el número de menor valor. En el ejemplo que mostramos, la aguja de la sección C no ha llegado al cero, por lo cual, la de la sección D es 4, no 5.

Lecturas estimadas

Si el lector de Pepco no puede tener acceso al contador del cliente o no se recibe una lectura a tiempo, haremos un estimado de su cuenta. También podemos hacerlo si la lectura es significativamente más alta o baja que lo normal (lo cual indica la posibilidad de un error de lectura).

Información y procedimientos de facturación

El período de servicio de la facturación mensual normal varía entre 25 y 35 días. En el caso de los clientes residenciales, las cuentas iniciales pudieran incluir períodos de servicio que varían entre 16 y 45 días. Por su parte, los clientes comerciales pueden recibir cuentas iniciales por períodos de servicio menores de 16 días.

Para entender su cuenta

Su cuenta de electricidad tiene tres componentes principales:

- generación (producción de electricidad)
- transmisión (envío de electricidad a grandes distancias)
- distribución (envío de electricidad al cliente).

Además, se incluyen cargos gubernamentales (impuestos y recargos impuestos por el gobierno y los reguladores).

Cómo Pepco calcula su cuenta

Para calcular su cuenta de electricidad, Pepco:

- determina cuántos kilovatios-hora de electricidad se usaron durante el período de servicio considerado por la cuenta,
- multiplica la cantidad utilizada de kilovatios-hora por la tarifa por kilovatio-hora,
- multiplica la cantidad utilizada de kilovatios-hora por el Impuesto de Suministro y el Recargo por Ocupación de Espacio Público,
- multiplica la cantidad utilizada de kilovatios-hora por el Crédito de Adquisición de Generación
- multiplica la cantidad utilizada de kilovatios-hora por la tarifa del *Energy Assistance Trust Fund*,
- multiplica la cantidad utilizada de kilovatios-hora usados por la tarifa del *Sustainable Energy Trust Fund*, y
- suma el cargo al consumidor, que incluye cuotas fijas por el contador, lectura del mismo y preparación de la factura.

Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de cómo se calculó su cuenta, puede ponerse en contacto con nosotros por Internet, teléfono, correo postal o personalmente. Si no recibe el Servicio de Oferta Estándar (*Standard Offer Service*) de Pepco, pídala a su proveedor de energía que le informe con respecto a

las cuotas por generación y transmisión. También puede ver su cuenta en el sitio Web pepco.com. Presione el botón "*My Account*".

Para entender las tarifas de servicio eléctrico

Cada kilovatio-hora que se carga a su cuenta de Pepco es calculado en la programación de tarifas aplicable a la misma. (La programación se asigna a cada cuenta en el momento en que se inicia por primera vez). Sin embargo, los cambios de uso y equipos o las acciones regulatorias pueden afectar la programación que se le aplica a su cuenta. El cliente tiene la responsabilidad de seleccionar y verificar la programación de tarifas o las adiciones aplicables.

La demanda de electricidad aumenta con inviernos o veranos severos. Tenga en cuenta que a mayor uso de electricidad, más costos de energía. Su cuenta indica si están vigentes las tarifas de verano o invierno (noviembre a mayo). Verifique las siglas a continuación para garantizar que se le está aplicando la programación correcta de tarifas.

Programaciones de tarifas residenciales de servicio eléctrico

(Los clientes pueden ver sus tarifas en pepco.com.)

Servicio Residencial*

R	Residencial
AE	All Electric (sólo electricidad)
R-TM ((TOU)	Medición por contador (Tiempo de Uso- TOU)
RAD	Descuento de Ayuda Residencial

* Hay otros servicios con programaciones de tarifas residenciales disponibles. Usted puede ver las tarifas de Pepco en pepco.com sección "*Choices & Rates*" o solicitar una copia llamando al (202) 833-7500.

Apartamentos con contador maestro

Si usted es propietario, agente, arrendador o gerente de un condominio o de un edificio de apartamentos con contador maestro consistente en tres o más unidades de alquiler, en el que la electricidad se mide predominantemente como uso residencial, y no se le

están aplicando tarifas residenciales, pudiera calificar para que se le cobre bajo el servicio de Programación de

Tarifa Residencial "R" o "AE". Llame al (202) 833-7500 para más información

Pago de su cuenta

Por Internet en "My Account"

Usted puede tener acceso a su cuenta y hacer pagos en el sitio Web pepco.com inscribiéndose en *My Account*, una opción de servicio segura que le permitirá leer y pagar su cuenta, entender los cambios en la misma, y buscar formas de ahorrar energía.

Débito directo

El débito directo le permite pagar su cuenta cada mes automáticamente utilizando su cuenta de cheques. Llame al (202) 833-7500 para más información acerca de este programa, o inscribese en el sitio Web pepco.com.

Por correo postal (cambio de dirección)

Envíe su pago a: Pepco, P.O. Box 13608, Philadelphia, PA 19101-3608. Puede usar el sobre que le enviamos con su cuenta todos los meses. Envíelo con tiempo suficiente para que llegue a nuestras oficinas antes de la fecha de pago.

Personalmente

- **Centros de Servicio al Cliente de Pepco:** Pague personalmente en horas laborables o use los depósitos después de horario de oficina (vea los lugares y horarios en la página 3). Los pagos entregados después del horario laboral se procesarán el próximo día hábil.
- **ACE, Global Express, Western Union:** Visite cualquier oficina de ACE, Global Express o Western Union en el área metropolitana de Washington, donde se acepta efectivo, cheques y giros postales. (Tenga en cuenta que en algunas oficinas no se aceptan cheques). En el momento de hacer el pago, deberá mostrar su cuenta Pepco o el número de la misma. Se cobrará una cuota por esos servicios. Para ubicar las oficinas de ACE, Global Express o Western Union, visite nuestro sitio Web, pepco.com o llame al (202) 833-7500.

Con tarjeta de crédito

Aceptamos tarjetas MasterCard, ATM/débito de Star Network, y pagos con cheques electrónicos por teléfono llamando a BillMatrix, Inc., al 1-800-960-1242. Tenga a mano el número de cuenta y su información de pago. Este servicio está disponible las 24 horas y los 7 días de la semana. BillMatrix cobra una cuota de servicio.

Políticas de pago

Cuotas por tardanza en el pago

La fecha de pago es el día en que debemos recibirlo, no el de su envío marcado en el sobre, pues la cuenta es por servicio de electricidad usado. Las cuentas se deben al recibo, y hay que pagarlas dentro de los 20 días posteriores. Si no se paga en la fecha que muestra el recibo, se aplicará un cargo de 1 por ciento de tardanza a su cuenta actual. Además, se le aplicará una cuota adicional de tardanza del 1.5 por ciento al saldo que no se ha pagado en cada período mensual de facturación. La morosidad continua en los pagos dará por resultado su envío a una agencia de cobros o nuevos depósitos adicionales en su cuenta.

Cheques sin fondo

Pepco aplica una cuota de servicio de \$5 por cheques recibidos sin fondo. Es posible que no se imponga la primera vez que esto ocurra, pero si se devuelve más de un cheque por falta de fondos en cualquier período de 12 meses, Pepco no aceptará otro cheque personal, y exigirá que los pagos futuros se hagan en efectivo, cheque certificado o giro postal.

Transferencia electrónica de fondos

Cuando usted envía un cheque como pago, usamos la información del mismo para hacer una transferencia electrónica de fondos. Dichos fondos se pueden extraer de su cuenta el mismo día que recibamos su pago. Su institución financiera no le devolverá el cheque.

Planes especiales de pago

Pepco ofrece varios planes alternos de pago. Para inscribirse, llame al (202) 833-7500.

- **Cuenta promediada:** Con este plan, el gasto anual de electricidad del cliente residencial se promedia y divide en 12 mensualidades iguales.

Si el historial de facturación de 12 meses no está disponible, el promedio se determina por tipo de servicio. Por ejemplo, sólo electricidad, aire acondicionado central, etc.

Para ser elegible su cuenta debe estar activa. La cuenta es revisada periódicamente, y el pago promedio se ajusta para reflejar los cambios sustanciales en el uso. Es posible que se hagan dos ajustes durante el plan anual. La suma final a pagar pudiera aumentar o disminuir ligeramente para equilibrar el saldo.

- **Plan de Fecha Extendida de Pago:** Este plan es exclusivo para clientes residenciales cuya fuente principal de ingresos totales del núcleo familiar procede del gobierno o de otros programas como Seguridad Social, discapacidad, beneficios de la Administración de Veteranos y Ayuda a Familias con Niños Dependientes. Como usualmente el ingreso de ayuda no llega sino hasta el primero de cada mes, los clientes elegibles que deben pagar sus cuentas antes del cinco de cada mes tendrán una extensión de fecha hasta el cinco de cada mes.
- **Plan de Acuerdo de Pago Diferido:** Con este plan, los consumidores con problemas financieros temporales que les impidan pagar sus cuentas pudieran ser elegibles para pagos a plazos en sus cuentas actuales, así como en una porción del saldo pendiente.

Desconexión y reconexión del servicio

Razones y procedimientos de desconexión del servicio

En el caso de los clientes que obran con nosotros de buena fe, Pepco puede ayudarles a evitar la desconexión del servicio. Si confronta problemas para pagar su cuenta, comuníquese con nosotros. Tenemos varios planes de pago diferentes para ayudar a los consumidores (vea la página 11).

Las situaciones por las cuales Pepco le desconectará su servicio eléctrico **sin previo aviso y a pesar de las condiciones climatológicas** son:

- peligros que amenazan la seguridad eléctrica en la vivienda;
- uso de equipos del consumidor que dañen o afecten el servicio a otros clientes;
- alteración de equipos de Pepco;
- uso del servicio sin autorización.

Pepco puede

desconectar el servicio después de **un aviso con 15 días de antelación** en situaciones que incluyen, pero que no se limitan a, las siguientes:

- falsificación de información en la solicitud de servicio;
- impedirnos el acceso a nuestros equipos;
- falta de pago de una cuenta pendiente;
- negación a llenar una solicitud de servicio; no efectuar un depósito de seguridad en efectivo o garantía de pago;
- no cumplir con las cláusulas de un plan de pago diferido.

Procedimientos de desconexión de servicio

Si se hace necesario desconectar el servicio a un cliente, Pepco le enviará una nota final de desconexión con al menos 15 días de antelación antes de la fecha programada de desconexión. Para obtener información acerca de cómo resolver disputas de cuentas y presentar quejas, lea la página 14. Para programas de ayuda energética, lea la página 16.

Procedimientos de desconexión de temporada

En ciertas circunstancias, Pepco pospondrá la desconexión por falta de pago de una cuenta pendiente, no hacer un depósito de seguridad en efectivo o garantía de pago, o incumplimiento de las cláusulas de un plan de pago diferido. En invierno se pospondrá la desconexión cuando el pronóstico de **temperatura** sea de 32° F o inferior para las próximas 24 horas. La interrupción del servicio en verano será suspendida en días cuando el pronóstico de **índice de calor** supere los 95° F en un período de 24 horas. En la actualidad, esa es sólo una política temporal.

Procedimiento de posposición por problemas médicos (residencial)

La desconexión se puede posponer por 21 días si se le presenta a Pepco un certificado médico o un aviso de un funcionario de salud pública afirmando que la interrupción sería perjudicial para la salud y seguridad de un ocupante de la residencia. Además, el cliente debe suscribirse a un plan de pago diferido con Pepco.

La reposición de la desconexión del servicio por períodos adicionales inferiores a 21 días se puede lograr **si se renueva el certificado médico y el cliente se suscribe exitosamente a un plan de pago.**

Desconexión temporal

Si tiene planeado hacerle alguna modificación a su propiedad, como instalar paredes externas de aluminio o utilizar a un contratista electricista para un trabajo en su servicio principal, Pepco desconectará y reconectará el servicio si se le da el aviso adecuado para coordinar una llamada de servicio. Pepco cobrará una cuota por ese servicio. Para solicitar una desconexión en el sitio Web pepco.com, presione el botón de la sección “*Service Requests*”.

Reconexión del servicio

Para que se les reconecte el servicio, los clientes deben pagar la cantidad total de las cuentas actuales y pendientes, así como una cuota de reconexión de \$35 y cualquier depósito requerido. El servicio se reconectará normalmente cuando se hayan cumplido todos los requisitos. Por razones de seguridad, Pepco exige la presencia de un adulto responsable durante la reconexión del servicio.

Notificación a terceros

Si usted padece una enfermedad, no puede hacerse cargo de sus asuntos de negocios, o planea estar fuera de su residencia por tiempo prolongado, puede designar a un familiar, amigo, miembro de su iglesia u otra tercera persona para que reciba una copia de su aviso de desconexión.

Esa persona no está obligada a pagar la cuenta, y no tiene responsabilidad jurídica alguna. Sin embargo, esa persona puede coordinar el pago de su cuenta o investigar la situación representándolo a usted. La persona designada y el cliente deben presentar una autorización por escrito para ser incluidos en este programa.

Resolución de disputas de pago

Si desea poner una queja por una cuenta o desconexión del servicio, llame a Pepco para solicitar una revisión de su queja. En el curso de una disputa, **el cliente deberá**

pagar la porción no disputada de la cuenta para que continúe el servicio. Si la revisión de Pepco determina que la cuenta es correcta, el cliente deberá pagar la totalidad de cualquier saldo pendiente. Si se niega a pagar, el servicio estará sujeto a desconexión.

Su derecho a presentar una queja

Usted puede presentar su queja a la Comisión de Servicio Público del Distrito de Columbia, escribiendo a la siguiente dirección:

Public Service Commission of the District of Columbia

1333 H Street, N.W. - Suite 200, West Tower
Washington, DC 20005

(202) 626-5100 9 a.m. - 5:30 p.m., lunes a viernes
(exceptuando feriados)

www.dcpssc.org

Incluya la siguiente información en su queja a la

Comisión de Servicio Público:

- nombre, dirección y número de cuenta;
- empresa de servicio público involucrada en la disputa;
- razón de la disputa;
- resumen de los esfuerzos del cliente por resolver la disputa con la empresa;
- copias de cuentas, correspondencia u otros documentos

La Comisión de Servicio Público puede desestimar la queja, si determina que el cliente no cumplió con sus regulaciones y no negoció con Pepco de buena fe. Independientemente de los procedimientos de la disputa, el cliente es totalmente responsable del pago de las cuentas no disputadas—pendientes, actuales o futuras—de los servicios prestados por Pepco.

Si tiene algún problema, pregunta o queja acerca del servicio que Pepco no haya podido resolver, el cliente también puede ponerse en contacto con la Oficina del Asesor Jurídico Público del Distrito de Columbia, 1133 15th Street, N.W., Suite 500, Washington, D.C. 20005,

(202) 727-3071, correo electrónico: ccceo@opc-dc.gov.

Programas de ayuda energética

Los representantes de Pepco ayudan a los clientes a encontrar agencias en el Distrito de Columbia que ofrecen ayuda financiera para el pago de las cuentas de consumo de energía.

Programa de Ayuda Energética para Hogares de Bajos Ingresos (*Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP*)

LIHEAP ofrece ayuda financiera a residentes elegibles del D.C. que cumplen ciertos requisitos de ingresos. La agencia ayuda en el pago de la fuente primaria de calefacción de la vivienda, ya sea eléctrica, de gas, aceite, carbón, leña o propano. Llame a la Línea de Ayuda del Departamento Distrital de la Oficina de Energía Ambiental, al 3-1-1 para obtener más información.

Descuento de Ayuda Residencial (*Residential Aid Discount, RAD*)

El RAD de Pepco les ofrece a los clientes elegibles del Distrito de Columbia un descuento en los kilovatios-hora consumidos cada mes. El descuento varía dependiendo del uso en invierno o verano.

Para ser elegible al programa RAD, los clientes del D.C. deben tener la certificación del Departamento Distrital de la Oficina de Energía Ambiental (DDOE) de que cumplen los requisitos de elegibilidad del Programa de Ayuda Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP). Llame al 3-1-1. Los clientes también pueden hacer su solicitud en cualquier oficina comercial de Pepco (ver la página 3) o en la oficina del DDOE, 2000 14th St., N.W., Washington, D.C., 20009.

Fondo de Combustible para el Área de Washington (*Washington Area Fuel Fund, WAFF*)

El Fondo de Combustible para el Área de Washington ayuda a los clientes elegibles en el pago de sus cuentas por uso de calefacción. Se puede solicitar la inclusión en este programa poniéndose en contacto con la oficina del Ejército de Salvación, llamando al 1-888-318-WAFF. También se puede ayudar a clientes de bajos ingresos haciendo contribuciones al WAFF en la cuenta mensual de electricidad o gas, o enviando un cheque a: WAFF, P.O. Box 1999, Washington, D.C. 20013.

Fondo de Fideicomiso de Ayuda Energética (*Energy Assistance Trust Fund, EATF*)

Este fondo de fideicomiso, administrado por el Departamento Distrital de la Oficina de Energía Ambiental, es una fuente adicional de ayuda a familias y personas elegibles de bajos ingresos.

Departamento Distrital de la Oficina de Energía Ambiental (*District Department of the Environment's Energy Office*)

Llame a la Línea de Ayuda del Departamento Distrital de la Oficina de Energía Ambiental, al 3-1-1 para obtener ayuda con cuestiones relacionadas con la energía.

Programas para clientes con circunstancias médicas especiales

Es importante que los clientes que dependen de la electricidad para operar equipos de preservación de la vida como respiradores o máquinas de diálisis renal, nos lo informen llamando al (202) 833-7500. ***Si la interrupción del fluido eléctrico puede poner en peligro la vida o la seguridad de las personas con necesidades médicas, el cliente tiene la responsabilidad de contar con sistemas de respaldo u otras alternativas para satisfacerlas.***

Los participantes en este programa deben tener una certificación válida expedida por un médico con licencia verificando la existencia de esa necesidad. Una vez que recibamos esa certificación, le avisaremos al cliente, en la mayor medida de nuestros esfuerzos, con respecto a cualquier interrupción programada que pudiera afectar el servicio. La notificación anticipada les da tiempo a los clientes para hacer coordinaciones de energía o alojamiento alternativo. Pepco no da prioridad a los participantes del programa en caso de restauración del servicio luego de una tormenta u otro fenómeno meteorológico.

Tenga en cuenta que Pepco no garantiza el suministro constante de electricidad, y se reserva el derecho de interrumpirlo sin previo aviso en caso de emergencia y, en cualquier momento, por motivo de reparaciones necesarias.

Seguridad

Llamando al Centro de Llamadas del Distrito Uno

Llame al Centro de Llamadas del Distrito Uno (*Miss Utility*) al 8-1-1 con al menos 48 horas de anticipación si va a realizar alguna excavación o construcción.

Atención con las velas

Recuerde que las velas pueden provocar incendios, por lo tanto utilice una linterna si hay un apagón. Tenga a mano pilas de repuesto.