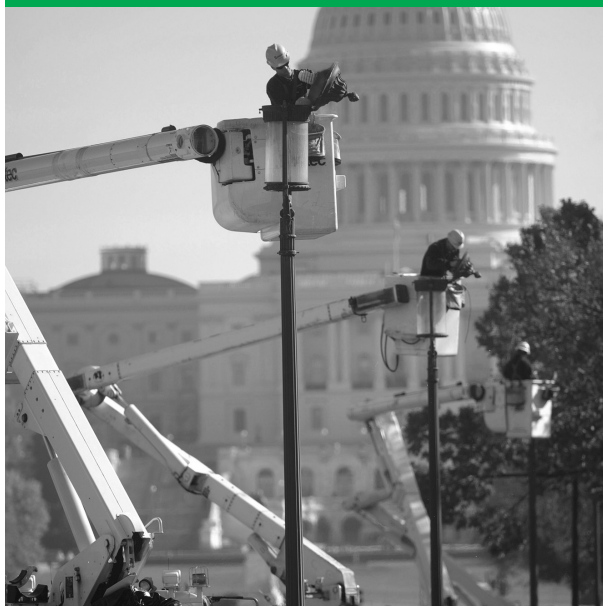


# A SU SERVICIO

2020–2021



## 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*<sup>™</sup>**
- 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. Manténgase actualizado sobre cómo estamos apoyando a nuestros usuarios durante la pandemia del COVID-19. Visite la página [pepco.com/Help](http://pepco.com/Help).

## 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 pueda 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](http://pepco.com/PriceToCompareDC). La información sobre los precios de suministro se presenta en centavos por kilovatio hora (kWh) e incluye los costos de la oferta normal de servicio (SOS) y del servicio de transmisión.

El precio de suministro no incluye otros elementos de 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 [dcpsc.org](http://dcpsc.org) o [pepco.com](http://pepco.com).

## SERVICIO A USUARIOS

### Por teléfono

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

### Por Internet

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

### Cómo reportar las interrupciones del servicio

Hay varias maneras en que puede reportar una interrupción 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 las interrupciones individuales o si hay pequeños grupos de apagones. Por favor, llame a la línea de actualizaciones por teléfono (Telephone Update Line) al 202-835-1007 para registrar el número telefónico correspondiente a la dirección donde se presta el servicio. Esto le permitirá 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](http://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).
- Acceso a información de contacto importante.

### Aplicación para reportar interrupciones del servicio desde un dispositivo móvil:

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, llamarnos directamente y averiguar cuándo puede esperar el restablecimiento del servicio, todo ello desde su teléfono inteligente o su tableta.

Visite la página [pepco.com/MobileApp](http://pepco.com/MobileApp) o el app store (la tienda de aplicaciones) para descargar nuestra aplicación móvil hoy.

**Mensaje de texto desde un dispositivo móvil:** Envíe un mensaje de texto con la palabra "OUT" al número 48710 para reportar una interrupción del servicio. Los usuarios primero deben enviar un mensaje de texto con las palabras "ADD OUTAGE" al 48710 para inscribirse al servicio.

### Cables caídos

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

### 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

Recuerde incluir en su carta su número de cuenta, dirección de servicio, dirección de correo electrónico, las horas en las que está disponible y su número de teléfono.

### En persona

Para su conveniencia, nuestros centros de atención 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 le 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 855-PHIADVOCATE (855-744-2386) o a través de correo electrónico escribiendo a [customeradvocate@pepco.com](mailto:customeradvocate@pepco.com).

## SU SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

Usted puede solicitar el servicio de energía eléctrica a través de nuestra página electrónica [pepco.com](http://pepco.com), por el teléfono llamando al 202-833-7500, por escrito o en persona en uno de nuestros centros de atención al usuario. Solo dos personas pueden figurar como titulares 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 hacer un depósito o demostrar 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 rápidamente 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 para usuarios 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 estar exentos del pago de un depósito para un nuevo servicio.

Si se rehusa a pagar el depósito, es posible que se le niegue o que se le desconecte su servicio. No es posible abonar los depósitos al pago de cuentas atrasadas.

Una copia de las normas con respecto a depósitos de usuarios residenciales, según fueron adoptadas por la Comisión, está disponible a petición del usuario.

### Cómo suspender el servicio

Para transferir o cancelar el servicio por cualquier motivo, por favor notifíquenos a través de [pepco.com](http://pepco.com), por teléfono, por correo o en persona, tres días hábiles antes de la fecha en que quiere suspender el servicio. **Avisar con tres días hábiles de anticipación es importante dado que usted es responsable por —y es posible que se le cobren— todos los servicios que se suministren en la dirección anterior 3 días después de la fecha 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.

Una vez haya cerrado su cuenta le enviaremos una factura final. Las cuentas cerradas que no hayan sido pagadas 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 PEPKO

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

Éstos le proporcionan información detallada que puede ayudarle a comprender y a tomar decisiones acerca de su consumo energético. Los medidores inteligentes también le ofrecen beneficios a los usuarios, incluyendo herramientas para manejar el consumo de energía a través de My Account (mi cuenta), 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/SmartMeters](http://pepco.com/SmartMeters) o llame al 202-833-7500.

## Acceso al medidor

Es su responsabilidad permitirnos el 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 tengamos acceso al medidor 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, hacemos pruebas a los medidores de manera rutinaria. Cada 12 meses, los usuarios pueden solicitar que se realice una prueba gratuita de la precisión del medidor y también que se haga 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, es posible que las facturas iniciales abarquen periodos de servicio que pueden variar de 16 a 45 días. Los usuarios comerciales pueden recibir facturas iniciales por períodos de servicio de menos de 16 días.

## Cómo entender su factura

Su factura 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 consumidos por la lista de tarifas, los recargos, los impuestos y los créditos aplicables;
- agregamos un cargo fijo al usuario.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la manera en que se calculó su factura, puede contactarnos por Internet, por teléfono, por correo postal o en persona. También puede ver su factura de Pepco en My Account, en la página [pepco.com](http://pepco.com). Si no recibe una oferta normal de servicio (SOS) 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](http://Pepco's Tariff), [pepco.com/DCTariffs](http://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 factura 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/DCTariffs](http://pepco.com/DCTariffs) u obtener una copia llamando al 202-833-7500.

## Apartamentos con un medidor central

La tarifa para apartamentos que tienen un medidor central está disponible para un servicio de medición aparte 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 FACURA

### Por Internet

Puede ver 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 de pago automático, 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 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.

### Por correo postal

Envíe su pago por correo postal a: Pepco, P.O. Box 13608, Philadelphia, PA 19101-3608. Le recomendamos que utilice el sobre con sello postal 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 acepten efectivo, cheques y giros postales. Por favor, tenga en cuenta que algunas de estas oficinas no aceptan cheques. Cuando vaya a pagar, debe proporcionar el número de su factura o de su cuenta de Pepco. Se le cobrará un 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.

## POLÍTICAS DE PAGO

### Recargos por demora

La fecha de pago es la fecha en que nosotros debemos recibir el pago –no la fecha del sello postal–, 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 demora 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 recibimos 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 202-833-7500 y avisenos. Los siguientes planes alternativos de pago le pueden ayudar:

**Facturación presupuestada:** disponible para los usuarios que quieren hacer un presupuesto fijo para pagar su servicio eléctrico en lugar de pagar facturas que varían de mes a mes y según la temporada. Mediante la facturación presupuestada, los costos estimados de su servicio se distribuyen de manera uniforme durante todo el año. El plan está disponible para los usuarios residenciales y para los usuarios 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 atrasada;
- no hacer el pago en efectivo de un depósito de seguridad o de 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 atrasada, 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](http://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 atrasadas en su totalidad antes de que éste 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 durante 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)  
dcpsc.org

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

- nombre del usuario, la dirección y el número de cuenta;
- compañía de servicios públicos involucrada en la disputa;
- motivo de la disputa;

- resumen de los esfuerzos hechos por el usuario para resolver la disputa con la compañía;
- copias de las facturas, correspondencia u otros documentos.

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

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

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

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA HOGARES

Nuestros representantes pueden ayudarles a los usuarios residenciales a encontrar dependencias 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, por sus siglas en inglés) le proporciona asistencia financiera a los residentes que reúnen ciertos requisitos de ingresos. Este programa 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 directa del Departamento de Energía y Medio Ambiente del Distrito (DOEE, por sus siglas en inglés) al 3-1-1 para más información o visite la página [doee.dc.gov/liheap](http://doee.dc.gov/liheap).

### Descuento de Asistencia Residencial (RAD)

Nuestro programa de Descuento de Asistencia Residencial (Residential Aid Discount o RAD, por sus siglas en inglés) 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 Fondo Fiduciario de Asistencia Energética (Energy Assistance Trust



Fund), el cargo del Proyecto de Líneas Subterráneas (Underground Project Charge) y la cláusula correspondiente (Underground Rider).

Para tener derecho a participar en el programa RAD, el DOEE debe certificar que los usuarios cumplen con ciertos requisitos de elegibilidad. Llame al 3-1-1 para más información o visite la página [doee.dc.gov/UDP](http://doee.dc.gov/UDP).

### Programa de Gestión de Pagos Atrasados

El Programa de Gestión de Pagos Atrasados (Arrearage Management Program) es una nueva opción de pago que les permite a los usuarios de Pepco en el Distrito de Columbia que cumplen con los requisitos presupuestar las facturas mensuales de la electricidad y reducir o eliminar los saldos que no se han pagado. Actualmente éste está disponible para los clientes que cumplen con los requisitos para el Descuento de Asistencia Residencial (Residential Aid Discount) y que deben al menos \$300 en pagos atrasados. Para inscribirse, llame al 202-496-5830 o envíe un correo electrónico a [EnergyAssistanceMailbox@pepco.com](mailto:EnergyAssistanceMailbox@pepco.com).

### Fondo de Combustible de Washington (WAFF)

El Fondo de Combustible de Washington (Washington Area Fuel Fund o WAFF, por sus siglas en inglés) les ayuda a los usuarios que cumplen con los requisitos a pagar sus facturas de la calefacción. Los clientes pueden hacer una solicitud para participar en este programa contactando a la 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), o haga la solicitud en línea a través de la página [salvationarmynca.org/gethelp/dc-emergency-assistance](http://salvationarmynca.org/gethelp/dc-emergency-assistance).

### 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 adicionales para ayudar a las familias y a las personas de bajos ingresos que reúnen los requisitos.

## PROGRAMA DE NOTIFICACIÓN SOBRE EQUIPOS MÉDICOS DE EMERGENCIA

Los usuarios residenciales que dependen del servicio de energía eléctrica para mantener activados equipos de soporte vital en su vivienda, pueden inscribirse en nuestro Programa de notificación sobre equipos médicos de emergencia (Emergency Medical Equipment Notification Program).

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. Contáctenos llamando al 202-833-7500 o visite la página [pepco.com/EMENP](http://pepco.com/EMENP) 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, durante las tormentas no es posible darles prioridad a los participantes en el programa para restaurar su 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](http://pepco.com/SaveEnergy).

## MEDICIÓN NETA DE ENERGÍA

Apoyamos las energías renovables y nos asociamos con nuestros usuarios para asegurar una interconexión segura y fiable de éstas 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/MyGPC](http://pepco.com/MyGPC).

## 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 la ubicación de 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 de otros servicios públicos que pueden generar condiciones peligrosas y que posiblemente resulten en multas y reparaciones costosas.

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

Por su seguridad, 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.**

## Customer Service/Atención al Cliente

Monday through Friday/Lunes a Viernes

7 a.m. – 8 p.m.

202-833-7500

## Para reportar interrupciones o cables caídos

877-PEPCO 62

(877-737-2662)

## Teléfono de texto (TTY)

800-643-3768 (English)

800-546-7111 (Spanish)

## District One Call Center

Call 8-1-1 before you dig

— SEA PRECAVIDO. MANTÉNGASE CONECTADO. —



/PepcoConnect



@PepcoConnect



/PepcoTV



An Exelon Company

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

© Potomac Electric Power Company, 2020