

Este panfleto para el Consumidor resume los derechos y responsabilidades de los consumidores de los proveedores minoristas de energía del Distrito de Columbia y es puesto a disposición de todos los consumidores por SmartEnergy Holdings, LLC ("SmartEnergy"), conforme a lo requerido por las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia.

Definiciones

SmartEnergy: Un proveedor de electricidad autorizado (o con licencia) por la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia para ofrecer y suministrar servicios de generación eléctrica a clientes residenciales y comercios pequeños en el Distrito de Columbia.

Utilidad: Es su empresa de distribución local, Pepco-DC. Entregan (o proveen) la electricidad y el gas natural a su hogar a través de su infraestructura.

Cargos de generación: es el costo por la provisión del suministro de electricidad.

Cargos de entrega: es el costo por la entrega del suministro de energía.

Facturación

Recibirá una factura mensual de su utilidad, en la que los cargos de suministro de SmartEnergy serán presentados por separado de los cargos de entrega de su utilidad. Su utilidad puede o no cobrar una tarifa por cambiar el servicio a SmartEnergy. SmartEnergy puede ofrecer facturación presupuestaria para la parte de generación de la factura si lo permite la utilidad. Por favor consulte los términos y condiciones de su utilidad para conocer los términos de pago y los estándares de estimación.

Lectura del Medidor

SmartEnergy se basará en la lectura del medidor (lecturas del medidor reales, estimadas o del cliente) proporcionadas por la utilidad para calcular la porción del suministro de su factura. Si tiene alguna pregunta sobre la precisión de la porción de distribución de su factura, comuníquese con su utilidad.

Pagos

Para determinar el monto a pagar por la porción de generación de su factura, su tarifa por kWh se multiplicará por la cantidad de electricidad que use en el ciclo de facturación, más cualquier tarifa, cargo o impuesto aplicables. Los pagos se realizan directamente a su utilidad. Tiene treinta (30) días para pagar su factura a tiempo.

Información de Contacto

Dirección: SmartEnergy Holdings, LLC
7450 Tilghman Street, Suite 100,
Allentown, PA 18106-9030,

Número Sin Cargos: 1-800-443-4440

Horarios: Lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm E.T.
Sábados de 9:00 a.m. to 6:00 pm E.T.

Página web: www.smartenergy.com

Correo electrónico: customer.care@smartenergy.com

Arreglos de pago

Por favor comuníquese con su utilidad para obtener información sobre arreglos de pago.

Depósitos

SmartEnergy no requiere un depósito de seguridad para iniciar el servicio.

Desconexión

SmartEnergy no puede desconectar su servicio. Si no realiza el pago total de los cargos de Pepco-DC, es posible que lo desconecten de la tarifa de Pepco-DC. Solo su utilidad puede desconectar y volver a conectar su servicio.

Cancelación

Puede cancelar su servicio de suministro de energía con SmartEnergy en cualquier momento, por cualquier motivo, sin cargos ni penalizaciones. Después de seleccionar SmartEnergy tiene tres (3) días para cancelar su inscripción sin cuenta. Si tiene una cuenta activa y elige cancelar su servicio con SmartEnergy, se le facturará la energía que use antes de la terminación del contrato. A menos que elija otro proveedor de electricidad, recibirá el Servicio de Oferta estándar (SOS), lo que significa que Pepco-DC entregará y suministrará la electricidad una vez que cancele su cuenta con SmartEnergy.

Quejas del Consumidor

Si tiene preguntas o inquietudes con respecto a la porción de suministro de energía de su factura, comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a la información proporcionada anteriormente. Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a sus servicios públicos o cargos de entrega o si tiene algún problema con el servicio, comuníquese con Pepco-DC.

Resolución De Quejas Del Consumidor De La Comisión De Servicios Públicos

Si una facturación u otra disputa relacionada con nuestros servicios de suministro de energía no se puede resolver, se puede presentar una queja comunicándose con la Oficina de Servicios al Consumidor de la Comisión de Servicios Públicos al:

Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia

Dirección 1333 H. St., N.W. Suite 200, West Tower Washington, DC 20005

Teléfono 202-626-5100

Página web www.dcpssc.org

Usted puede obtener asistencia y representación legal contactado a la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia (Office of the People's Counsel (OPC) for the District of Columbia) al:

Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia

Dirección 1133 15th St., N.W. Suite 500, Washington, D.C. 20005

Teléfono 202-727-3071

Página web www.opc-dc.gov