

CUSTOMER RIGHTS & RESPONSIBILITIES

This information is provided in accordance with the
District of Columbia Public Service Commission (DC PSC) Consumer Bill of Rights

Billing Procedures and Estimation Standards

You will receive one bill from your utility, which will include Direct Energy Services' (Direct Energy) charges as well as Pepco's charges, which may include a late payment fee if your payment is not timely. The rules of Pepco's tariff filed with the DC PSC will apply to the billing and collection of monies owed. You must make payment directly to, and to the order of, Pepco for both utility transportation charges and Direct Energy's energy supply charges.

Please see Pepco's Customer Rights and Responsibilities pamphlet for its payment terms and estimation standards.

Should Pepco cease billing you and/or commence billing Direct Energy for any charges relating to you, Direct Energy will bill you and you will pay Direct Energy for all such charges, and you will be liable for all costs, including legal fees, associated with the collection of outstanding balances.

Billing Accuracy

Your monthly bill is based on consumption information provided by Pepco. If you have a question about the delivery portion of your bill, please contact Pepco. If you have a question about Direct Energy supply charges on your bill, please contact us at the contact information provided below.

Meter Testing

You have the right to have your meter tested free of charge by Pepco once every 12 months, as well as a referee meter test. Please see Pepco's Customer Rights and Responsibilities pamphlet for further details.

Consumer Payment Standards & Procedures

You must make payment directly to, and to the order of, Pepco for both utility transportation charges and Direct Energy's energy supply charges.

Security Deposits

Direct Energy does not require security deposits. You should check Pepco's Customer Rights and Responsibilities pamphlet to determine its deposit procedures.

Disconnection and Reconnection of Service

Direct Energy does not have the authority to disconnect service. Pepco is responsible for disconnection and reconnection of service. Please see Pepco's Customer Rights and Responsibilities pamphlet for its procedures regarding disconnection and reconnection policies.

Inquiry, Service and Complaint Procedures

If you have any questions, concerns, or complaints about our service, please contact our Customer Care Center using the contact information provided below. We will use our best efforts to resolve any dispute that may arise. In the unlikely event we cannot immediately respond to your question or complaint, we will promptly investigate the matter and report our findings to you. You must continue to pay all undisputed amounts and such payment shall be refunded later if warranted by the PSC's decision and any further appeal, if applicable.

DC PSC Consumer Complaint Resolution Procedures

If for any reason you are not satisfied with our response to your concerns or complaint about our service, you may contact the DC PSC's Office of Consumer Services (OCS) at (202) 626-5120 or by visiting the DC PSC website at www.dcpSC.org. You may also contact the District of Columbia Office of People's Counsel at (202) 727-3071, www.opc-dc.gov. You must continue to pay all undisputed amounts and such payment shall be refunded later if warranted by the PSC's decision.

Deferred Payment Agreements

If you cannot pay your bill by the due date, please call us immediately. We may offer you a Deferred Payment Agreement (DPA). We will provide you a written copy of the agreement within ten (10) business days of making the agreement, which will contain:

- Date of the DPA.
- Amount overdue and payment terms, including down payment amount and installment terms.
- Process that Direct Energy will follow to enforce the terms of the DPA.
- Your failure to make a scheduled payment under the DPA when it is due is a default and places your account in delinquent status. Late payment charges shall apply to any default of a DPA and may cause the DPA to become void.

Failure to timely pay all charges incurred after the date of the DPA will cause the DPA to become void and may result in disconnection of your utility service.

Customer Access to Information

You have the right to access certain information relating to your electricity service, some of which may be in Direct Energy's possession. Upon request, Direct Energy will make such information in its possession available to you during normal business hours.

Contact Us

If you have billing questions, seek information about your rights and responsibilities or would like to make an inquiry about Direct Energy's Privacy Policy or Terms and Conditions, you may contact Direct Energy by telephone toll free at 1-855-537-5547, by e-mail at csdirectenergy@directenergy.com or by mail at PO Box 180, Tulsa, OK 74101-0180.

A Spanish-speaking agent is available upon request during business hours.

Por favor vea el reverso para una versión en español.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Esta información es proporcionada de acuerdo a la declaración de derechos del consumidor de la
Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia (DC PSC por sus siglas en inglés)

Procedimientos de Facturación y Estándares de Estimación

Usted recibirá una factura de su compañía de servicios públicos, que incluirá los cargos de Direct Energy Services (Direct Energy) así como los cargos de Pepco, que pueden incluir un cargo por pago tardío si su pago no es hecho a tiempo. Las reglas de tarifa de Pepco archivadas con la DC PSC aplicarán a la facturación y cobro del dinero adeudado. Usted debe hacer sus pagos directamente a y a la orden de Pepco tanto para cargos de distribución de servicios públicos como para los cargos de abastecimiento de electricidad de Direct Energy.

Por favor vea el folleto de Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco para términos de pago y estándares de estimación.

Si Pepco deja de facturarle a usted y/o comienza a facturar a Direct Energy por cualquier cargo relacionado a usted, Direct Energy le facturará a usted y usted deberá pagar a Direct Energy por todos esos cargos y usted será responsable por todos los gastos, incluyendo cuotas legales, asociados con el cobro de saldos vencidos.

Exactitud de Facturación

Su factura mensual está basada en la información de consumo proporcionada por Pepco. Si tiene alguna pregunta acerca de la porción de distribución de su factura, por favor, contacte a Pepco. Si tiene alguna pregunta acerca de los cargos por abastecimiento de Direct Energy en su factura, por favor contáctenos usando la información proveída abajo.

Evaluación de Medidor

Usted tiene el derecho de obtener una evaluación de su medidor sin ningún costo por parte de Pepco una vez cada 12 meses, al igual que una evaluación por parte de un árbitro. Por favor vea el folleto de Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco para más detalles.

Estándares y Procedimientos de Pago para el Consumidor

Usted debe hacer sus pagos directamente a y a la orden de Pepco tanto para cargos de distribución de utilidades como para los cargos de abastecimiento de electricidad de Direct Energy.

Depósitos de Seguridad

Direct Energy no requiere de ningún depósito de seguridad. Usted debe verificar en el folleto de Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco para determinar sus procedimientos de depósito.

Desconexión y Reconexión del Servicio

Direct Energy no tiene la autoridad para desconectar el servicio. Pepco es el responsable de la desconexión y reconexión del servicio. Por favor vea el folleto de Derechos y Responsabilidades del Cliente de Pepco los procedimientos en cuanto a sus políticas de desconexión y reconexión.

Procedimientos para Preguntas, Servicio y Quejas

Si tiene cualquier pregunta, preocupación, o queja sobre nuestro servicio, por favor contacte a nuestro Centro de Atención al Cliente usando la información de contacto proporcionada abajo. Haremos nuestro mayor esfuerzo para resolver cualquier conflicto que pudiese surgir. En el caso poco probable de que no podamos responder a su pregunta o queja inmediatamente, investigaremos el asunto enseguida y le informaremos los resultados. Usted deberá seguir pagando todas las cantidades que no están en disputa y dichos pagos serán devueltos después si es así ordenado por la decisión de la PSC y de cualquier apelación adicional, si aplica.

Procedimientos de la DC PSC para Resolución de Quejas del Cliente

Si por cualquier razón no está satisfecho con nuestra respuesta a sus preocupaciones o quejas acerca de nuestro servicio, puede contactar a la Oficina de Servicio al Cliente de la DC PSC (OCS por sus siglas en inglés) al (202) 626-5120 o visitando el sitio Web de la DC PSC www.dcpsc.org. También puede contactar a la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia al (202) 727-3071, www.opc-dc.gov. Usted deberá seguir pagando todas las cantidades que no están en disputa y dichos pagos serán devueltos después si es así ordenado por la decisión de la PSC.

Acuerdo de Pagos Diferidos

Si usted no puede pagar su factura para la fecha de su vencimiento, por favor llámenos inmediatamente. Le podemos ofrecer un Acuerdo de Pago Diferido (DPA por sus siglas en inglés). Le proporcionaremos una copia escrita del acuerdo dentro de diez (10) días hábiles después del acuerdo con:

- La fecha del DPA.
- La cantidad vencida y los términos de pago, incluyendo la cantidad del pago inicial y los términos de las mensualidades.
- El proceso que seguirá Direct Energy para hacer valer los términos del DPA.
- No hacer un pago programado bajo el DPA antes de su fecha de vencimiento es considerado una mora y coloca su cuenta en un estado de morosidad. Cargos por pago tardío podrían ser aplicados a cualquier mora de un DPA y pueden causar que el DPA sea anulado.

No pagar a tiempo todos los cargos incurridos después de la fecha del DPA causará la anulación del DPA, lo cual puede resultar en la desconexión de su servicio público.

Acceso del Cliente a Información

Usted tiene el derecho de acceso a cierta información relacionada a su servicio eléctrico, y alguna información puede estar en posesión de Direct Energy. Según su solicitud, Direct Energy le hará disponible a usted tal información en su posesión durante las horas hábiles normales.

Contáctenos

Si tiene preguntas sobre facturación, busca información sobre sus derechos y responsabilidades o quiere hacer una pregunta sobre la Política de Privacidad o los Términos y Condiciones de Direct Energy, puede comunicarse con Direct Energy llamando al teléfono sin cargos 1-855-537-5547, enviando un email a csdirectenergy@directenergy.com o enviando una carta por correo postal a PO Box 180, Tulsa, OK 74101-0180.

Tenemos agentes que hablan español disponibles durante el horario de oficina.

See the reverse side for an English version.

