

This Consumer Pamphlet summarizes the rights and responsibilities of retail energy customers in the District of Columbia. This Consumer Pamphlet is provided by Constellation NewEnergy, Inc. and Constellation NewEnergy – Gas Division, LLC together, (“Constellation”) in accordance with the rules and regulations of the Public Service Commission of the District of Columbia. A copy of this pamphlet is available in English or Spanish upon request. ***Si lo solicita, le ofreceremos una versión en español.***

Constellation Contact Information

Mailing Address:

Constellation NewEnergy, Inc. and
Constellation NewEnergy – Gas Division, LLC
P.O. Box 4911, Houston, TX 77210-4911

Toll-Free Telephone Number: 855-465-1244

(Monday – Friday, 8 AM to 8 PM ET, except holidays)

Website: www.constellation.com

Billing Procedures and Estimation Standards

You will receive one bill from your utility, which will include our charges as well as your utility charges.

For electricity customers, the cost of your electric generation and transmission service will be included on your bill from Pepco, which is due on the date specified on your Pepco bill. For natural gas customers, the cost of your natural gas supply will be included on your bill from Washington Gas, which is due on the date specified on your Washington Gas bill.

Your bill is based on the energy consumption information provided by your utility. If your utility is unable to read your meter, your utility will estimate your usage and your charges will be calculated accordingly and adjusted on a future bill. Please see your utility’s Customer Rights and Responsibilities document for its payment terms and estimation standards. The rules of the utility tariff filed with the Public Service Commission will apply to the billing and collection of amounts owed.

Billing Accuracy

For electricity customers, your billing is based on your electricity usage as measured by Pepco during the applicable billing period. For natural gas customers, your billing is based on your natural gas consumption as measured by Washington Gas in the applicable billing period. If you have a question about the accuracy of the distribution portion of your bill, please contact your utility. If you have a question about the accuracy of Constellation’s electricity or natural gas supply charges on your bill, please contact us at our contact information provided above.

Meter Testing

You have the right to have your electric and natural gas meters tested free of charge by your utility once every 12 months. Please see your utility’s Customer Rights and Responsibilities document for further details.

Customer Payment Standards and Procedures

Payment for both utility distribution charges and Constellation energy supply charges should be made directly to your utility.

Security Deposits

We do not currently require security deposits for residential customers in the District of Columbia.

Disconnection and Reconnection of Service

We do not have the authority to disconnect service. Your utility is responsible for disconnection and reconnection of service. Please see your utility’s Customer Rights and Responsibilities document for its procedures regarding disconnection and reconnection policies.

Inquiry, Service and Complaint Procedures

If you have inquiries or a billing or other dispute involving our energy supply service, please contact us at our contact information provided above. Constellation personnel will be available during the hours indicated above to discuss your inquiries. You should contact your utility directly for questions or inquiries about your utility charges or if you have any service issues.

Public Service Commission Consumer Complaint Resolution Procedures

If a billing or other dispute involving our energy supply services cannot be resolved, a complaint may be submitted by contacting the Public Service Commission’s Office of Consumer Services at:

The Public Service Commission of the District of Columbia
1333 H. St., N.W. Suite 200, West Tower Washington, DC 20005
202-626-5100 • www.dcpssc.org

The Office of Consumer Services (“OCS”) is part of the Public Service Commission and assists customers with inquiries regarding energy service.

You may also obtain assistance and legal representation by contacting the Office of the People’s Counsel for the District of Columbia at:

The Office of the People’s Counsel for the District of Columbia
1133 15th St., N.W. Suite 500, Washington, D.C. 20005
202-727-3071 • www.opc-dc.gov

Deferred Payment Arrangements

We do not currently offer deferred payment options.

Customer Access to Information

We will make available to you all information to which you are entitled under applicable law by contacting us at our contact information provided above.

Este Panfleto del Consumidor resume los derechos y responsabilidades de los clientes de energía mayorista del Distrito de Columbia. Este Panfleto del Consumidor es previsto por Constellation NewEnergy, Inc. y Constellation NewEnergy – Gas Division, LLC juntos, (“Constellation”) de acuerdo con las reglas y regulaciones de la Comisión de Servicio Público del Distrito de Columbia. Una copia de este Panfleto está disponible en inglés o español a pedido. **Si lo solicita, le ofrecemos una versión en español.**

Información de contacto de Constellation

Dirección de Correo:

Constellation NewEnergy, Inc. and
Constellation NewEnergy – Gas Division, LLC
P.O. Box 4911, Houston, TX 77210-4911

Número de teléfono gratuito: 855-465-1244

(lunes – viernes, 8 AM a 8 PM ET, excepto días festivos)

Sitio Web: www.constellation.com

Procedimientos de Facturación y estándares de Estimación

Usted recibirá una factura de su empresa de servicios públicos, la cual incluirá nuestros cargos tal como sus cargos de utilidades. Para nuestros clientes de electricidad, el costo del servicio de generación y transmisión eléctrica será incluido en su factura de Pepco, la cual se vence en la fecha especificada en su factura de Pepco. Para clientes de gas natural, el costo de su suministro de gas natural será incluido en su factura de Washington Gas, la cual se vence en la fecha especificada en su factura de Washington Gas.

Su factura se basa en la información de consumo proporcionada por su empresa de servicios públicos. Si su compañía de servicios públicos no puede leer su medidor, la compañía de servicios públicos estimará su consumo y sus cargos serán calculados en consecuencia y se ajustarán en una factura futura. Por favor vea el documento de Derechos y Responsabilidades como Cliente de su compañía de utilidades para sus términos de pago y estándares de estimación. Las reglas de la tarifa de servicios públicos presentadas ante la Comisión de Servicio Público se aplicarán a la facturación y el cobro de las cantidades adeudadas.

Exactitud de facturación

Para clientes de electricidad, su facturación se basa en su consumo de electricidad medido por Pepco durante el periodo de facturación aplicable. Para Clientes de gas natural, su facturación se basa en su consumo de gas natural medido por Washington Gas en el periodo de facturación correspondiente. Si tiene alguna pregunta acerca de la precisión de la parte de distribución de su factura, comuníquese con su proveedor de servicios públicos. Si tiene alguna pregunta acerca de la exactitud de los cargos de suministro de electricidad o gas natural de Constellation en su factura, comuníquese con nosotros con información de contacto proporcionada arriba.

Prueba de Medidor

Usted tiene derecho a que su servicio de utilidades públicas le haga una prueba gratuita de sus medidores de gas natural y eléctrico una vez cada 12 meses. Consulte el documento Derechos y responsabilidades del cliente de su empresa de servicios públicos para obtener más detalles.

Normas y Procedimientos de Pago del Cliente

El pago de los cargos de distribución de servicios públicos y los cargos de suministro de energía de Constellation deben realizarse directamente a su compañía de Utilidades.

Depósitos de Seguridad

Actualmente no exigimos depósitos de seguridad para clientes residenciales en el Distrito de Columbia.

Desconexión y Reconexión del Servicio

No tenemos la autoridad para desconectar el servicio. Su compañía de utilidades es responsable de la desconexión y reconexión del servicio. Consulte el documento de Derechos y Responsabilidades del Cliente de su compañía de utilidades para conocer los procedimientos relacionados con las políticas de desconexión y reconexión.

Consulta, Servicio y procedimientos de Quejas

Si tiene preguntas o tiene alguna disputa de alguna factura o cualquier cosa relacionada con nuestro servicio de suministro de energía, comuníquese con nosotros a la información de contacto proporcionada arriba. El personal de Constellation estará disponible durante las horas indicadas anteriormente para analizar sus consultas. Si tiene preguntas o consultas sobre los cargos de sus servicios públicos o si tiene algún problema de servicio debe comunicarse directamente con su compañía de utilidades.

Procedimientos de Resolución de Quejas de los Consumidores de la Comisión de Servicio Público

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

The Public Service Commission of the District of Columbia
1333 H. St., N.W. Suite 200, West Tower Washington, DC 20005
202-626-5100 • www.dcpsc.org

La Oficina de Servicios al Consumidor (“OCS”) es parte de la Comisión de Servicio Público y ayuda a los clientes con sus consultas sobre servicio de energía.

También puede obtener asistencia y representación legal comunicándose con la oficina del Consejo Popular para el Distrito de Columbia al:

The Office of the People’s Counsel for the District of Columbia
1133 15th St., N.W. Suite 500, Washington, D.C. 20005
202-727-3071 • www.opc-dc.gov

Acuerdos de Pago Diferido

Actualmente no ofrecemos opciones de pago diferido.

Acceso de Clientes a la Información

Le pondremos a su disposición toda la información a la cual usted tiene derecho bajo la ley aplicable al ponerse en contacto con nosotros a nuestra información de contacto proporcionada anteriormente