



Consumer Rights & Responsibilities District of Columbia

This information is prepared in accordance with District of Columbia Public Service Commission regulations.

Please see reverse side for Spanish version - Vea al reverso para leer la versión en español

BILLING PROCEDURES & ESTIMATION STANDARDS

You will continue to receive one bill each month from Pepco. There are two main portions of your electric bill – delivery charges and supply charges. Your monthly bill will contain both Pepco's charges (delivery) and Starion's charges (supply). Your bill will also reflect applicable taxes and surcharges.

Pepco's billing procedures and estimation standards can be found in Pepco's Consumer Rights & Responsibilities pamphlet.

BILLING ACCURACY

To verify the accuracy of Starion's supply charges, you can contact customer service using the contact information provided below. Questions regarding the accuracy of Pepco's delivery charges should be directed to Pepco.

You have the right to have your meter tested free of charge by the Utility once every twelve (12) months as well as a referee Meter test pursuant to 15 DCMR §2368.

CONSUMER PAYMENT STANDARDS & PROCEDURES

Payment for all portions of your bill should be directed to Pepco by the due date listed on your bill. Untimely payments may result in late payment fees set by Pepco.

SECURITY DEPOSITS

Starion does not require a security deposit.

DEFERRED PAYMENT ARRANGEMENTS

Starion does not offer a Deferred Payment Arrangement ("DPA"). In the event you are unable to pay your bill, please contact Pepco to learn of any DPA options that may be available to you.

CONSUMER ACCESS TO INFORMATION

You have the right to obtain certain information regarding your electricity service. Information regarding supply service provided by Starion can be made available to you by contacting Starion.

DISCONNECTION & RECONNECTION OF SERVICE

Starion 2014.12.04

Starion does not have the authority to disconnect your service. However, Pepco may disconnect your service due to nonpayment. Please see Pepco's Consumer Rights & Responsibilities pamphlet for additional information. If you receive a disconnection notice or are seeking assistance in reconnecting service, contact Pepco directly.

INQUIRY, SERVICE & COMPLAINT PROCEDURES

If you have a question, concern, or complaint regarding service provided to you by Starion, please contact our Customer Service Department using the contact information below. A Spanish speaking representative will be available during normal business hours. We will use our best efforts to provide you with a satisfactory response. In the event we are unable to immediately address your inquiry or complaint, we will conduct an investigation and report our findings to you in a timely manner.

If a billing or other dispute cannot be resolved, you may submit a complaint to the D.C. Public Service Commission's Office of Consumer Services ("OCS") by calling (202) 626-5100 or online at www.dcpsc.org. You may also contact the D.C. Office of People's Counsel for assistance and/or legal representation by calling (202) 727-3071 or online at www.opc-dc.gov. You must continue to pay all undisputed amounts of your bill during the complaint process.

STARION ENERGY CONTACT INFORMATION

Telephone: 1-800-600-3040
Mon-Fri, 9:00AM-5:00PM EST

Online: www.starionenergy.com
Email: info@starionenergy.com

Mailing Address: Starion Energy PA, Inc.
P.O. Box 845
Middlebury, CT 06762



Derechos y responsabilidades del consumidor Distrito de Columbia

Esta información ha sido elaborada de conformidad con las normas de la Comisión de Servicios Públicos del Distrito de Columbia

Please see reverse side for English version – Vea al reverso para leer la versión en inglés

PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN Y ESTÁNDARES DE ESTIMACIÓN

Usted seguirá recibiendo una factura de Pepco todos los meses. Esta factura de electricidad constará de dos partes principales: los cargos de distribución y los cargos de suministro. Su factura mensual incluirá los cargos tanto de Pepco (distribución), como los de Starion (suministro). Su factura también reflejará los impuestos y recargos aplicables.

Los procedimientos de facturación y los estándares de estimación de Pepco se pueden encontrar en el folleto de Pepco sobre los Derechos y responsabilidades del consumidor.

PRECISIÓN DE LA FACTURACIÓN

Para verificar la precisión de los cargos por suministro de Starion, puede comunicarse con el servicio al cliente usando la información de contacto que se ofrece al final. Las preguntas sobre la precisión de los cargos de distribución de Pepco se deben dirigir a Pepco.

Usted tiene derecho a que su medidor sea verificado sin cargo por el Servicio público una vez cada doce (12) meses, así como a una prueba del medidor de referencia en virtud de 15 DCMR §2368.

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO DEL CONSUMIDOR

El pago de todas las partes de su factura se debe realizar a Pepco antes de la fecha de vencimiento que figura en su factura. Los pagos fuera de esa fecha pueden resultar en penalizaciones por pago demorado establecidas por Pepco.

DEPÓSITOS DE SEGURIDAD

Starion no exige un depósito de seguridad.

ARREGLOS DE PAGO APLAZADO

Starion no ofrece acuerdos por pago aplazado. En el caso en que usted no pueda pagar su factura, comuníquese con Pepco para conocer las opciones de acuerdo por pago aplazado que puede haber disponibles a su favor.

ACCESO DEL CONSUMIDOR A LA INFORMACIÓN

Usted tiene derecho a obtener cierta información sobre su servicio de electricidad. La información sobre el servicio de suministro que ofrece Starion puede ponerse a su disponibilidad al contactarse con Starion.

Starion 2015.03.12

DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Starion no tiene la autoridad para desconectar su servicio. Sin embargo, Pepco podría desconectar su servicio por falta de pago. Consulte el folleto de Pepco sobre los Derechos y responsabilidades del consumidor para más información. Si recibe una notificación de desconexión o necesita asistencia para reconectar el servicio, comuníquese directamente con Pepco.

PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS, SERVICIO O QUEJAS

Si tuviera alguna pregunta, reclamación o queja sobre el servicio brindado por Starion, comuníquese con nuestro Departamento de Atención al Cliente usando la información de contacto que se ofrece al final. Un representante que habla español estará disponible en el horario de atención normal. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para darle una respuesta satisfactoria. En el caso en que no podamos atender su consulta o queja de inmediato, realizaremos una investigación y le informaremos los resultados de forma oportuna.

Si no se pudiera resolver una controversia de facturación u otro tipo, puede presentar una queja ante la Oficina de Servicios al Cliente de la Comisión de Servicios Públicos de D.C. llamando al (202) 626-5100 o en línea en www.dcpsc.org. También puede comunicarse con la Oficina de Asesoría Legal Pública del Distrito de Columbia para solicitar asistencia o representación legal llamando al (202) 727-3071 o en línea en www.opc-dc.gov. Usted debe continuar pagando la cantidad total no disputada de su cuenta durante el proceso de reclamo.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE STARION ENERGY

Teléfono: 1-800-600-3040
lunes a viernes de 9.00 a.m. a 5 p.m. EST

En línea: www.starionenergy.com
Correo electrónico: info@starionenergy.com

Correo postal: Starion Energy PA, Inc.
Domicilio: P.O. Box 845
Middlebury, CT 06762