

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 charges from Reliant Energy Northeast LLC d/b/a NRG Home and NRG Retail Solutions (“NRG Home”) 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 NRG Home’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 NRG Home for any charges relating to you, NRG Home may bill you and you may pay NRG Home for all such charges, and you may 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 NRG Home’s 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 NRG Home’s energy supply charges.

Security Deposits

NRG Home 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

NRG Home 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 NRG Home 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 NRG Home’s possession. Upon request, NRG Home will make such information in its possession available to you during normal business hours.

Contact Us

English and Spanish speaking persons may contact our Customer Care Center by: calling us toll-free at **1-855-500-8703** between 8 am and 8 pm EST, Mon – Fri, and between 9 am and 1 pm EST Sat; emailing us at support@nrghomepower.com; or writing to us at NRG Home, PO Box 38781, Philadelphia, PA 19104.

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 Reliant Energy Northeast LLC d/b/a NRG Home and NRG Retail Solutions ("NRG Home") 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 utilidades como para los cargos de abastecimiento de electricidad de NRG Home.

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 NRG Home por cualquier cargo relacionado a usted, NRG Home le podrá facturar a usted y usted podrá pagar a NRG Home por todos esos cargos y usted podría ser responsable por todos los gastos, incluyendo cargos 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 NRG Home 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 NRG Home.

Depósitos de Seguridad

NRG Home 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

NRG Home 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 NRG Home para hacer valer los términos del DPA.
- Su fallo en 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.

La falta de pago oportuno de 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 NRG Home. Según su solicitud, NRG Home le hará disponible a usted tal información en su posesión durante las horas hábiles normales.

Contáctenos

Personas que hablen español o inglés pueden contactar a nuestro Centro de Atención al Cliente: llamándonos sin costo al **1-877-297-3795** entre las 8 am y 8 pm EST, Lunes – Viernes y entre las 9 am y 1 pm EST, Sábado; por correo electrónico a support@nrghomepower.com; o escribiéndonos a NRG Home, PO Box 38781, Philadelphia, PA 19104.