



Ofrecemos programas de servicio al cliente que pueden permitirle a usted pagar su cuenta de forma rápida y conveniente, así como programas de asistencia de pago para ayudarlo durante épocas difíciles. Para más información sobre cualquiera de los programas mostrados en este folleto o para enterarse si usted califica para asistencia, llame al número de servicio al cliente que aparece en el reverso.

PROGRAMAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Programa de Asistencia al Cliente de Pensilvania (Pennsylvania Customer Assistance Program o PCAP)

Este programa es un plan de pagos alternativo para clientes residenciales de bajos ingresos. Los clientes de PCAP participantes están requeridos de hacer pagos regulares, y pueden ser elegibles para recibir un crédito de subsidio mensual en relación a sus ingresos. Se puede ofrecer también una condonación de deuda previa al programa. El programa está administrado por Dollar Energy Fund. Para aplicar, llame al 1-888-282-6816.

Servicios de Asistencia al Cliente y Evaluación de Recomendaciones (Customer Assistance & Referral Evaluation Services o CARES)

Este programa brinda asistencia a corto plazo a clientes con necesidades especiales. Los representantes de CARES remiten clientes elegibles a las agencias sociales, y brindan información sobre programas de asistencia aplicables.

Programa WARM

El programa WARM proporciona mejoras y educación en conservación energética en el hogar para ayudar a los residentes de ingresos limitados a ahorrar dinero reduciendo sus facturas de electricidad. No se requiere ningún pago de los participantes para las medidas de ahorro de energía que éstos reciban. Los participantes que califican deben cumplir con las condiciones establecidas y con un requisito de consumo mínimo mensual. Para mayor información, visite:

- www.firstenergycorp.com/warmmet-ed
- www.firstenergycorp.com/warmpenelec
- www.firstenergycorp.com/warmwestpennpower
- www.firstenergycorp.com/warpennpower

Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program o LIHEAP)

LIHEAP es un programa de subvención, con financiación federal y operado por varias oficinas de asistencia del condado, para ayudar a los clientes a pagar las facturas de calefacción de invierno. Los fondos pueden ser usados para pagar una factura de electricidad, incluso si la electricidad no es la fuente principal de calor. En la mayoría de los casos, el pago es enviado directamente a la empresa eléctrica, y acreditado a la factura del cliente. Los fondos están también disponibles para clientes en situaciones de emergencia que estén en peligro de perder su calefacción o necesiten que su servicio sea restablecido.

The Dollar Energy Fund

Dollar Energy Fund ofrece asistencia financiera para ayudar a clientes que califiquen durante situaciones difíciles, manteniendo el servicio eléctrico después de que todas las otras ayudas han sido agotadas. Se aplican condiciones según los ingresos. Las organizaciones comunitarias en nuestras áreas de servicio administran el programa, y el financiamiento es proporcionado mediante contribuciones de accionistas, empleados y clientes.

[Continúa al reverso]

PROGRAMAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Plan de Pagos Equitativos (Equal Payment Plan o EPP)

Nuestro Plan de Pagos Equitativos (EPP) le ofrece la conveniencia de hacer pagos de facturas de electricidad mensuales consistentes, evitando altos y bajos estacionales cuando el uso fluctúa. El monto mensual se determina en base a su historial de uso eléctrico. Cada trimestre, su monto de pago es revisado y, de ser necesario, modificado para reflejar su consumo.

Facturación electrónica eBill

Reciba sus facturas de forma electrónica y acceda a ellas en cualquier momento a través de la Internet empleando esta opción gratis y segura de facturación electrónica. Para inscribirse o para más información, visite www.firstenergycorp.com/eBill.

Plan de pago sin cheques

Este plan es una forma ideal de asegurarse de que su factura sea pagada puntualmente sin las complicaciones y gastos de cheques, estampillas, o visitas al banco. Cada mes, en la fecha en que su factura sea pagable, su pago será deducido de forma automática de su cuenta corriente o de ahorros.

Plan de plazo extendido de vencimiento

Este plan pospone la fecha de vencimiento de su factura de electricidad por diez días, lo cual puede ayudar a algunos clientes quienes reciben cheques de Seguro Social o por incapacidad. Los participantes de PCAP pueden no participar en el plan de plazo extendido de vencimiento.

Notificación a terceros

La notificación a terceros permite designar a alguien con quien nos podamos comunicar, un pariente, amigo, miembro del clero, etc., si no se responde a una notificación de desconexión final. Si esa persona acepta, nos comunicaremos con ella antes de que el servicio sea interrumpido. La persona a la que usted designa no tiene que pagar su factura.

Arreglo de pago

Un arreglo de pago ayuda a los clientes a pagar facturas de electricidad vencidas. Usted paga cada mes el plan de pagos equitativos (EPP), además de una porción del saldo vencido, el cual es basado en el nivel de ingreso familiar. El programa PCAP es un plan de pagos alternativo para clientes residenciales de bajos ingresos, por tanto los participantes pueden no ser elegibles para un programa adicional de arreglo de pagos.

Programa de cuidado crítico de clientes

Este programa identifica a clientes que usan ciertos equipos médicos de soporte vital operados eléctricamente en sus hogares, y ayuda a estos clientes a prepararse para interrupciones planeadas y no planeadas del servicio eléctrico.

Para hablar con un representante de servicio al cliente, llame al:

Penelec y Met-Ed: 1-800-545-7741

Penn Power: 1-800-720-3600

West Penn Power: 1-800-686-0021

Para emergencias e interrupciones de servicio eléctrico, llame al **1-888-LIGHTSS (1-888-544-4877)** las 24 horas al día.

Nuestro personal responde tan rápido como sea posible usando el número de teléfono y dirección que tenemos en nuestros registros. Si su información ha cambiado recientemente, comuníquese con nosotros para que actualicemos nuestros registros.

Los clientes con discapacidades auditivas o del habla pueden llamar al Pennsylvania Relay Service al 711.

1-800-522-2376

Visítenos en línea en: www.firstenergycorp.com/bill assist

Inscríbese para alertas enviando el mensaje de texto "REG" al 544467



Síganos en Twitter:
@Met-Ed
@Penn_Power
@Penelec
@W_Penn_Power



Déle a "me gusta" en nuestra página de Facebook:
www.facebook.com/MetEdElectric
www.facebook.com/PenelecElectric
www.facebook.com/PennPower
www.facebook.com/WestPennPower