



Ofrecemos numerosos programas que pueden hacer que el pago de su cuenta sea rápido y conveniente, así como programas de asistencia en el pago para brindar ayuda durante tiempos de necesidad. Para más información acerca de cualquiera de los programas de este folleto, o para saber si usted califica para recibir ayuda, llame al número de Servicio al Cliente enumerado al reverso, o vaya a [FirstEnergyCorp.com/BillAssist](http://FirstEnergyCorp.com/BillAssist).

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

### Programa de Asistencia al Cliente de Pensilvania (PCAP)

Este programa ayuda a aquellos clientes residenciales que califican por sus ingresos, a disminuir el monto mensual de sus cuentas de electricidad y/o a reducir el saldo de una cuenta existente. El programa es administrado por el Dollar Energy Fund. Para solicitarlo, vaya a [dollarenergy.org/myapp](http://dollarenergy.org/myapp) o llame al 1-888-282-6816.

### Asistencia al Cliente & Servicios de Evaluación de Referidos (CARES)

Este programa brinda asistencia de corto plazo a clientes con necesidades especiales. Representantes de la Empresa CARES derivan a aquellos clientes que califican a agencias de servicios sociales y entregan información acerca de programas de asistencia de la empresa aplicables a ellos.

### Programa WARM

El Programa WARM entrega mejoramientos y educación para conservación de energía en el hogar con el fin de ayudar a clientes de bajos ingresos a economizar dinero al reducir el monto de sus cuentas. No se requiere pago alguno de la parte de los participantes por las medidas de conservación de energía que ellos reciben. Los participantes que califican deben cumplir con las pautas de ingresos y con un monto mínimo mensual de consumo. Para más información, llame al 1-888-406-8074 o vaya a:

- [www.firstenergycorp.com/warmmet-ed](http://www.firstenergycorp.com/warmmet-ed)
- [www.firstenergycorp.com/warmpenelec](http://www.firstenergycorp.com/warmpenelec)
- [www.firstenergycorp.com/warmwestpennpower](http://www.firstenergycorp.com/warmwestpennpower)
- [www.firstenergycorp.com/warpennpower](http://www.firstenergycorp.com/warpennpower)

Para una lista completa de los programas de conservación de energía, vaya a [www.energysavepa.com](http://www.energysavepa.com) y haga clic en su compañía de electricidad.

### Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP)

A partir de noviembre, el programa LIHEAP ayuda a aquellos clientes de bajos ingresos que califican, a pagar las cuentas de calefacción del invierno. No es necesario estar beneficiando de ayuda pública o de tener una cuenta impaga y los clientes pueden ser arrendatarios o ser propietarios de la vivienda. En la mayoría de los casos, el pago se envía directamente a la compañía de servicio público y se abona a la cuenta del cliente. Las subvenciones van de \$200 a \$1000. Se encuentran además fondos disponibles para clientes que corren el peligro de que les corten la calefacción o que necesitan que les restablezcan el servicio. Estas subvenciones van de \$25 a \$600. Solicítelo en línea en [www.compass.state.pa.us](http://www.compass.state.pa.us) o llamando a la línea gratuita LIHEAP al 1-866-857-7095 (PA Relay 711 para aquellos con impedimentos auditivos).

### 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.

## PROGRAMAS DE SERVICIO AL CLIENTE

### Programa de Igualdad de Pagos

Nuestro Plan de Igualdad de Pagos (EPP) le ofrece la conveniencia de realizar pagos estables mensuales de la cuenta de electricidad, evitando las alzas y bajas estacionales cuando el uso fluctúa. El monto mensual se basa en su historial de consumo de electricidad. Cada trimestre, se revisa el monto de su pago, y si es necesario, se ajusta en relación con su consumo.

### Facturación Electrónica eBill

Reciba sus cuentas electrónicamente y acceda a ellas en línea en cualquier momento, día o noche, usando esta opción segura de facturación en línea. Para inscribirse, o para más información, vaya a [www.firstenergycorp.com/eBill](http://www.firstenergycorp.com/eBill).

### Plan de Pagos sin Cheques

Este plan es una forma ideal de asegurarse de que usted paga su cuenta a tiempo sin la molestia y el gasto del uso de cheques, estampillas o viajes al banco. Cada mes, cuando deba pagar su cuenta, su pago se descontará automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros.

### Plan de Extensión de Fecha de Pago

Este plan postpone la fecha de pago de una cuenta de electricidad por diez días a aquellos clientes que tienen al menos 60 años de edad o que reciben un cheque mensual del Seguro Social, pensión o discapacidad. Los participantes del PCAP, no califican para este plan.

### Notificación a Terceros

La Notificación a Terceros le permite a usted designar a alguien que nosotros podamos contactar: un pariente, amigo, miembro del clérigo, etc., si un aviso final de desconexión no es respondido. Si ellos están de acuerdo, nos cercioraremos con ellos antes de que se efectúe el corte del servicio. La persona que usted designe no tiene que pagar su cuenta.

### Acuerdo de Pago

Un acuerdo de pago ayuda a los clientes a ponerse al día en cuentas morosas de electricidad. Usted paga cada mes el monto del Plan de Igualdad de Pagos más una cantidad del saldo adeudado, en base al nivel de ingresos del hogar. El programa PCAP es un plan alternativo para clientes residenciales de bajos ingresos, por lo tanto los participantes podrían no calificar para un Acuerdo de Pago adicional.

### Programa de Servicio Crítico al Cliente

Este programa identifica a clientes que usan cierto tipo de equipo médico electrónico de soporte vital en sus hogares y ayuda a estos clientes a prepararse para cortes de energía eléctrica planificados o no.

Para hablar con un Representante de Servicio al Cliente, llame a:

**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 del servicio eléctrico, llame al **1-888-LIGHTSS (1-888-544-4877)** las 24 horas.

Nuestros equipos técnicos responden lo antes posible usando el número de teléfono y dirección que tenemos registrados. Si su información ha cambiado recientemente, por favor comuníquese con nosotros para que podamos actualizar nuestros registros.

Los clientes con impedimentos auditivos o del habla pueden llamar a Pennsylvania Relay Service al **711**.

Para más información acerca de estos programas, vaya a [www.FirstEnergyCorp.com/BillAssist](http://www.FirstEnergyCorp.com/BillAssist).



Síganos en Twitter:  
[@Met-Ed](https://twitter.com/Met-Ed)  
[@Penn\\_Power](https://twitter.com/Penn_Power)  
[@Penelec](https://twitter.com/Penelec)  
[@W\\_Penn\\_Power](https://twitter.com/W_Penn_Power)



“Me gusta” en Facebook:  
[www.facebook.com/MetEdElectric](https://www.facebook.com/MetEdElectric)  
[www.facebook.com/PenelecElectric](https://www.facebook.com/PenelecElectric)  
[www.facebook.com/PennPower](https://www.facebook.com/PennPower)  
[www.facebook.com/WestPennPower](https://www.facebook.com/WestPennPower)