



Ofrecemos una serie de programas de servicio al cliente que pueden hacer que el pago de su factura sea rápido y conveniente, así como programas de asistencia con pagos para brindarle ayuda en momentos de necesidad. Para obtener más información sobre cualquiera de los programas en este folleto, o para saber si califica para recibir asistencia, llame al número de Atención al Cliente que figura en la página al reverso, o visite firstenergycorp.com/billassist.

PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

Programa de asistencia al cliente en Pennsylvania (PCAP)

Este programa ayuda a los clientes residenciales con ingresos elegibles a reducir sus facturas mensuales de electricidad y/o reducir el saldo de una cuenta existente. El programa es administrado por el Dollar Energy Fund. Para presentar una solicitud, visite pabillassist.com o llame al 1-888-282-6816.

Servicios de evaluación de referencias y asistencia al cliente (CARES)

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

Programa WARM

El programa WARM ofrece educación y mejoras en la conservación de energía en el hogar para ayudar a los clientes de ingresos limitados a ahorrar dinero al reducir sus facturas de electricidad. No se exige ningún pago a los participantes por las medidas de ahorro de energía que reciben. Los participantes calificados deben cumplir con las pautas de ingresos y un requisito mínimo de uso mensual. Para obtener más información, llame al 1-888-406-8074 o visite:

- firstenergycorp.com/warmmet-ed
- firstenergycorp.com/warmpenelec
- firstenergycorp.com/warmwestpennpower
- firstenergycorp.com/warmpennpower

Para una lista completa de programas de ahorro en energía, visite energysavepa.com y acceda a la página de su compañía de servicios eléctricos.

Programa de subvenciones para energía en hogares de bajos ingresos (LIHEAP)

A partir de noviembre, LIHEAP ayuda a los clientes con ingresos elegibles, a pagar las facturas de calefacción en invierno. No es necesario estar recibiendo asistencia pública ni tener una factura impaga, y los clientes pueden alquilar o ser propietarios de la vivienda. En la mayoría de los casos, el pago se envía directamente a la empresa de servicios públicos y se acredita en la factura del cliente. Las subvenciones oscilan entre \$200 y \$1000. Los fondos también están disponibles para los clientes que están en riesgo de perder su calefacción o necesitan restaurar su servicio. Estas subvenciones oscilan entre \$25 y \$600. Presente su solicitud en línea en compass.state.pa.us o llame a la línea directa de LIHEAP al 1-866-857-7095 (PA Relay 711 para personas con discapacidad auditiva).

Programa de asistencia financiera | Dollar Energy Fund

El Dollar Energy Fund ofrece asistencia financiera para ayudar a clientes calificados en situaciones difíciles a mantener el servicio público después de que se haya agotado toda otra asistencia. Se aplican pautas de ingresos. Las organizaciones comunitarias en nuestras áreas de servicio administran el programa y la financiación se obtiene mediante contribuciones de los accionistas, empleados y clientes de la empresa. Visite dollarenergy.org y haga clic en "Buscador de agencias" para encontrar una ubicación cerca suya.

[continúa al reverso]

Programas de atención al cliente

Plan de pago equitativo

Nuestro Plan de Pago Equitativo o “Equal Payment Plan” (EPP, por sus siglas en inglés) le ofrece la conveniencia de realizar pagos mensuales consistentes de facturas de electricidad, evitando los altibajos estacionales cuando el uso fluctúa. El monto mensual se basa en su historial de uso de electricidad. Cada trimestre, el monto de su pago se revisa y, si es necesario, se ajusta para reflejar su uso.

Facturación electrónica “eBill”

Reciba sus facturas electrónicamente y acceda a ellas en cualquier momento en línea, de día o de noche, utilizando esta opción de facturación en línea gratuita y segura. Para registrarse o para más información, visite firstenergycorp.com/ebill.

Plan de pago sin cheques

Este plan es una forma ideal de garantizar que su factura se pague a tiempo, sin las molestias ni los gastos de cheques, estampillas o viajes al banco. Cada mes, cuando vence su factura, su pago se deduce automáticamente de su cuenta corriente o de ahorros.

Plan de extensión de fecha de vencimiento

Este plan pospone diez días el vencimiento de una factura eléctrica para clientes de no menos de 60 años de edad, o que reciban un cheque mensual por Seguridad Social, pensión o invalidez. Los participantes de PCAP no son elegibles para este plan.

Notificación a terceros

La notificación a terceros le permite designar a alguien con quien podemos comunicarnos (un familiar, un amigo, un miembro del clero, etc.) si un aviso de desconexión final no recibe respuesta. Si están de acuerdo, lo consultaremos antes de que se cancele el servicio. La persona que usted designe no tiene que pagar su factura.

Acuerdo de pago

Un Acuerdo de Pago ayuda a los clientes a ponerse al día con las facturas de electricidad vencidas. Usted paga cada mes el monto del Plan de Pago Equitativo más una parte del saldo vencido, que se basa en el nivel de ingresos del hogar. El programa PCAP es un plan de pago alternativo para clientes residenciales de bajos ingresos, por lo tanto, es posible que los participantes no sean elegibles para un Acuerdo de pago adicional.

Programa de atención al cliente crítico

Este programa identifica a los clientes que utilizan ciertos equipos médicos de soporte vital operados eléctricamente en su hogar y ayuda a estos clientes a prepararse para cortes de energía planificados y no planificados.

Para hablar con un representante al servicio del cliente, llame a:

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

Penn Power: 1-800-720-3600

West Penn Power: 1-800-686-0021

Para emergencias y cortes eléctricos, llame al **1-888-LIGHTSS (1-888-544-4877)** 24 horas al día.

Nuestros equipos responden lo más rápido posible utilizando el número de teléfono y la dirección que tenemos registrados. Si su información ha cambiado recientemente, comuníquese con nosotros para que podamos actualizar nuestros registros.

Los clientes con problemas de audición o del habla pueden llamar al “Servicio de retransmisión” de Pennsylvania al **711**.

Para más información sobre estos programas, visite: firstenergycorp.com/billassist



Síguenos en X:
[@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)



Denos un Like en Facebook:
facebook.com/MetEdElectric
facebook.com/PenelecElectric
facebook.com/PennPower
facebook.com/WestPennPower