



ANAHEIM PUBLIC UTILITIES



Además de facilitar tarifas bajas, agua de alta calidad, servicio de electricidad confiable y programas de conservación, Anaheim Public Utilities provee muchos otros servicios para familias de bajos recursos, y hace el proceso de pagar facturas accesible y fácil para todos nuestros clientes.

Descuento para personas de avanzada edad y discapacitadas con ingresos calificados

Las personas de avanzada edad o discapacitadas a largo plazo de bajos recursos podrían calificar para recibir un 10% de descuento en sus recargos de electricidad. Los clientes pueden aplicar al descuento con la oficina de Community Development Housing Authority. **714-765-4300.**

Asistencia de Pagos

Asistencia con los pagos está disponible de muchas formas. Los clientes que indican tener dificultad financiera podrían recibir asistencia por parte de una de las muchas agencias locales que proveen subvenciones a través de donaciones, incluyendo caridades locales como Community Action Partnership, Catholic Charities, Lutheran Social Services, Anaheim Senior Center, Salvation Army, el programa de Helping Hands (**714-765-4500**) o el Low-Income Home Energy Assistance Program (**714-839-6199**).

Extensiones de Pago/Planes a Largo Plazo

Los clientes reciben extensiones de pago rutinariamente llamando a la oficina o por Internet, usando nuestro servicio gratuito en línea *Manage Your Account*. Los clientes que presentan circunstancias extenuantes, especialmente aquellos que son presentados con una factura inusualmente costosa, podrían ser concedidos con un plan de pago a largo plazo. **714-765-3300.**

Subsidio Lifeline/Clientes con Soporte Vital

Todos los clientes residenciales de Anaheim reciben los primeros 300 kWh de consumo de electricidad a la tarifa "lifeline" que son menores a la tarifa utilizada para el consumo por encima del umbral. Los clientes que requieren el uso de electricidad como soporte vital pueden proporcionar documentación de su proveedor médico y calificar a un subsidio adicional de kWh a una tarifa reducida, basado en los requerimientos del equipo usado. Estos clientes podrían ser exonerados de alguna desconexión por falta de pago.

Los clientes podrían ser elegibles a recibir ambos descuentos de Soporte Vital y de persona de edad avanzada/discapacitada de bajos recursos y así reducir su factura de electricidad a una cantidad extremadamente baja. **714-765-3300.**

Programa de Guardia (Gatekeeper Program)

Desde hace muchos años, el departamento de Utilidades ha implementado el programa de guardia. Nuestro personal, incluyendo a nuestros lectores de medidores y otros representantes, observa ocasionalmente algunas condiciones en la casa de algún cliente, como grama descuidada o correo no recolectado, que podrían indicar que el cliente requiere asistencia. Cuando alguna de esas situaciones ocurre, esta se refiere al Orange County Office on Aging. La oficina del condado programará una visita al hogar para determinar si el cliente requiere asistencia, y contactará a las agencias respectivas.

Notificaciones a Terceras Personas de Facturas y/o Tardanzas

Cualquier cliente puede solicitar que una copia de su factura y/o notificación de tardanza sea enviada a una tercera persona. Esto es especialmente efectivo cuando una persona de avanzada edad vive sola y pudiera olvidarse de pagar la factura; La tercera persona, normalmente un hijo adulto, será notificada que la factura no ha sido pagada y podría tomar la acción respectiva. **714-765-3300.**



ANAHEIM PUBLIC UTILITIES



Etiqueta Preventiva de Desconexión

En un esfuerzo por brindar comunicación adicional, dado que el departamento de utilidades envía una Notificación De Tardanza y una Notificación De Desconexión antes que el servicio sea programado para ser desconectado por falta de pago, algunos clientes podrían aún olvidarse de pagar sus facturas o podrían ignorar las notificaciones.

Los complejos de apartamentos para personas de avanzada edad y las cuentas que pertenecen a clientes mayores y/o discapacitados, son etiquetadas rutinariamente para este servicio, ya que son cuentas en las que el propietario ha dejado de pagar por el servicio facturado por un medidor principal, típicamente de agua. Cuentas individuales son etiquetadas a petición del cliente, o a discreción del Representante de Servicio al Cliente.

Métodos de Pago

El departamento de Utilidades ofrece una variedad de opciones para pagar por la factura de utilidades para conveniencia de nuestros clientes. Todas estas opciones son provistas a nuestros clientes sin costo adicional.

- Cheque/Giro Postal (Money Order): En el mostrador o por correo. Los clientes también pueden hacer un pago desde su cuenta bancaria usando nuestro Sistema Automatizado de Voz (IVR por sus siglas en inglés) o por Internet usando una aplicación que permite a los clientes hacer un pago sin la necesidad de suscribirse a una cuenta en línea.
- Aceptamos tarjetas de crédito VISA, MasterCard o Discover: en el mostrador, por correo, por Pay Online (El cliente se suscribe en línea y determina la fecha de pago, o tiene la opción de configurar pagos automáticos), por teléfono y por nuestro sistema de IVR que está disponible 24 horas al día.
- Débito directo de una cuenta bancaria: en el mostrador, por Pay Online y por teléfono.
- Otras opciones por Internet: Los clientes también pueden utilizar las páginas web de sus propios bancos, o usar servicios particulares como CheckFree.

Cualquier información adicional acerca de cualquiera de estos métodos de pago está disponible llamando al **714-765-3300**.

Disponibilidad de Representantes de Servicio al Cliente en Español y Vietnamita.

El departamento de Utilidades también ofrece asistencia en Español y Vietnamita en el mostrador y por teléfono. Adicionalmente, ofrecemos asistencia en otros idiomas a través de otro personal de la ciudad o traductores externos.

Administre su Cuenta (Manage your Account)

Los clientes también pueden usar el Internet para empezar, transferir o terminar sus servicios, ver el historial de su cuenta o pedir una extensión de pago. Este servicio gratuito está disponible 24 horas al día.

Para información adicional acerca de cualquiera de estos servicios y programas, por favor visite Anaheim.net/utilities o llame al **714-765-3300**.