



# Aquí para ayudar

En PG&E nuestro principal compromiso es con nuestros clientes y comunidades que se han visto impactados por estos extraordinarios incendios forestales. Entendemos que este es un momento muy difícil para todos y queremos ayudar.

Estamos mejorando aún más nuestras políticas permanentes de facturación y crédito durante desastres, para permitir que nuestros clientes se centren en sus familias y futuros. Estaremos con nuestros clientes en cada paso del camino hacia la reconstrucción de las comunidades a las que tenemos el privilegio de servir.

## Política de PG&E de Facturación y Crédito por Desastres

Al activar nuestra política de facturación y crédito por desastres en respuesta a los Incendios Forestales del Norte de California de octubre de 2017, PG&E ha:

- Suspendido todas las acciones de cobro de facturas desde el comienzo de los incendios a todos los clientes, residenciales y comerciales, dentro de las comunidades afectadas y también fuera de ellas que resultaron afectados por la mala calidad del aire.
- Anulado los depósitos para el restablecimiento de cuentas para clientes damnificados.
- Continúa colaborando con sus clientes para ofrecer arreglos de pago flexibles y razonables conforme sea necesario.

PG&E ha enviado una solicitud a la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés), mediante una Carta de Petición, para suspender temporalmente el costo de la instalación y remoción de extensiones de servicio para suministro eléctrico provisional, bajo la Regla 13 del Sistema Eléctrico para aquellos clientes que están reconstruyendo.

Para poder ayudar a los clientes de bajos recursos afectados por los incendios de octubre de 2017 en el Norte de California:

PG&E ampliará la elegibilidad de la Tasa Alternativa de Energía de California (CARE) por 12 meses en los condados afectados. Aproximadamente, 42,000 clientes recibirían una prórroga de elegibilidad CARE hasta 2019.

- PG&E está congelando todas las peticiones de Verificación de Inscripción Posterior (PEV), estándar y de alto uso, en los condados afectados hasta por lo menos el 31 de diciembre de 2017, y analizará postergar esta congelación.
- PG&E se ha comunicado con nueve Contratistas de Asistencia Comunitaria, organizaciones comunitarias que ayudan a inscribir clientes en el programa CARE, que son difíciles de ubicar, en los condados afectados y envió información a principios del mes sobre el congelamiento de PEV estándar y de alto consumo. Se harán llamadas de seguimiento a las organizaciones conforme sea necesario.
- PG&E se ha comunicado con el Ejército de Salvación (Salvation Army), órgano administrador del programa Auxilio de Asistencia Energética con Ayuda Comunitaria (REACH), un programa de asistencia de emergencia financiado, tanto por PG&E como por los clientes, para solicitar un aumento a la cantidad de ayuda por los próximos 12 meses para clientes afectados.

PG&E trabaja arduamente en la revisión de sus políticas y procedimientos para asegurar de que estemos apoyando y ofreciendo ayuda a nuestros clientes que fueron afectados por los incendios de octubre de 2017 en el Norte de California. Nuestros clientes pueden llamar a cualquier hora del día a nuestra línea de servicio al cliente al 1-800-743-5000.