



## Tu seguridad es importante para nosotros

La misión de CenterPoint Energy es ofrecer energía, servicio y valor a nuestros clientes, que son nuestra principal prioridad en todo lo que hacemos. Tú, nuestras comunidades y nuestros empleados nos importan. Ante la problemática del coronavirus (COVID-19), hemos activado nuestro Plan de preparación para pandemias con el objeto de garantizar la entrega segura y confiable del servicio energético a los hogares y las empresas.

Nuestras cuadrillas cuentan con el personal necesario, y están respondiendo a las llamadas de servicio y siguiendo las pautas de distanciamiento social para preservar la seguridad de todos.

### Estamos a tu disposición si necesitas ayuda

- **Asistencia con el pago**  
Contamos con programas para ayudar a nuestros clientes que necesitan asistencia con el pago. Queremos compartir recursos con nuestros clientes de pequeñas empresas durante estos momentos difíciles.
- **Consejos y programas de energía**  
dado que actualmente más personas permanecen en sus hogares, queremos asegurarnos de que todos conozcan los sencillos consejos y programas de energía para reducir el consumo disponibles en su área.

Como siempre, nuestra misión es ofrecerte energía, servicio y valor. Prometemos estar “siempre a tu servicio”.

### Recursos

- [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades](#)
- [Organización Mundial de la Salud](#)
- [Buscar fondos locales de UnitedWay en el marco de la COVID-19](#)

### Información y recursos para nuestros clientes

Encuentra fácilmente lo que necesitas: simplemente haz clic y ve a la página que te interesa en:



[Opciones de pago y facturación](#)



[Recursos para pequeñas empresas](#)



[Seguridad y confiabilidad](#)

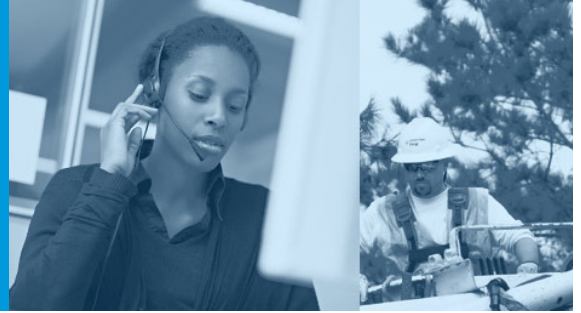


[Consejos para ahorrar energía](#)



[Estafas con los servicios públicos](#)

## Opciones de pago y facturación



### Estos momentos difíciles contamos con una variedad de opciones de pago

¿Necesitas ayuda para pagar tu factura? La COVID-19 ha generado dificultades para muchos clientes. [Comunícate con nosotros](#) para obtener información sobre las opciones de planes de pago y recursos que pueden estar disponibles. Estamos aquí para ayudar.

CenterPoint Energy trabaja con muchas agencias que ofrecen programas de [asistencia con el pago](#). También tenemos programas para establecer un [plan de pago](#) o solicitar una [extensión de pago](#).

Queremos que tengas el servicio de energía que necesitas todos los días, especialmente durante momentos como estos.

Si bien los cortes de servicio se han suspendido temporalmente desde mediados de marzo, pronto se reanudarán. Queremos ayudarte a evitar que tu servicio se vea interrumpido. Hay opciones de planes de pago y asistencia con el pago disponibles para ti. Si estás atrasado con el pago [comunícate con el Servicio al Cliente](#) hoy mismo para encontrar una solución.

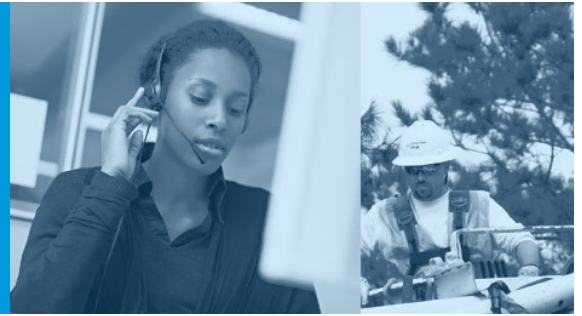
También puedes inscribirte en nuestro servicio de [facturación electrónica](#) para evitar tener que ir hasta el buzón, y así, facilitar el proceso y reducir el estrés en estos momentos tan inusuales.

Como siempre, nuestra misión es ofrecerte energía, servicio y valor. Prometemos estar “siempre a tu servicio”.

#### Recursos

- [Asistencia con el pago](#)
- [Comunícate con nosotros](#)
- [Cómo reconocer y evitar estafas con los servicios públicos](#)

# Opciones de pago y facturación



## ¿Necesitas ayuda para pagar tu factura?

Si tienes problemas para pagar tu factura de gas natural, [comunícate con nosotros](#) de inmediato para recibir asistencia. No esperes hasta recibir un aviso de corte de suministro o hasta que efectivamente te corten el servicio de gas natural. También puedes consultar los programas y servicios de asistencia con el pago que figuran a continuación.

### Cuentas en mora

Si te cortan el servicio por falta de pago, deberás pagar lo siguiente para antes de que te reconecten el servicio de gas natural:

- Saldo vencido anterior
- Cargos por mora
- Cargos por reconexión
  - Reconexión estándar de \$28
  - Entre \$765 y \$1275 si se necesita hacer excavaciones

### Programas de asistencia

Las familias elegibles de bajos ingresos pueden recibir asistencia económica para necesidades de calefacción en el hogar a través de programas financiados con fondos federales y asistencia en situaciones de crisis ofrecida por los condados.

<b>Programa de Asistencia con el Servicio de Energía para Personas de Bajos Ingresos (Low Income Energy Assistance Program, LIHEAP)</b>	Este programa financiado con fondos federales ayuda a los clientes elegibles a pagar los costos de calefacción.
<b>Programa de Asequibilidad de Gas (Gas Affordability Program, GAP)</b>	CenterPoint Energy ofrece este programa para ayudar a los clientes de bajos ingresos de Minnesota.
<b>Disposición sobre el clima frío de Minnesota</b>	Conoce tus derechos y responsabilidades según la Disposición sobre el clima frío de Minnesota.
<b>Programa HeatShare del Ejército de Salvación</b>	El programa HeatShare ofrece asistencia con el servicio de energía durante todo el año.
<b>Ley de Minnesota sobre el personal militar activo</b>	Los clientes residenciales que tengan un familiar en servicio militar activo están protegidos contra los cortes del servicio.
<b>Programas de asistencia de los condados</b>	Los Gobiernos de los condados de Minnesota ofrecen programas de asistencia para ayudar a los residentes que estén atravesando una crisis.

## Recursos para pequeñas empresas



## Tu pequeña empresa tiene necesidades únicas, y estamos aquí para ayudar.

Las pequeñas empresas son un pilar para la economía de EE. UU., y estamos orgullosos de brindarle el servicio de energía que necesita y conectarlo con recursos útiles.

También queremos asociarnos contigo en este difícil momento e invitarte a [llamarnos](#) para analizar opciones de pago disponibles para nuestros clientes de pequeñas empresas.

### Asistencia federal

La [Ley CARES](#), aprobada por el Congreso en marzo de 2020, proporciona asistencia económica directa a las pequeñas empresas mediante programas como el [Programa de Protección Salarial](#) y la [Ley de Flexibilidad del Programa de Protección Salarial enmendada](#). Comunícate con la [Administración de Pequeñas Empresas de EE. UU.](#) para obtener información sobre los programas e iniciativas más importantes.

### Información sobre la Administración de Pequeñas Empresas

- [Arkansas, Indiana, Luisiana, Minnesota, Mississippi](#)
- [Ohio, Oklahoma, Texas](#)

### Recursos

- [Ley CARES](#)
- [Administración de Pequeñas Empresas de EE. UU.](#)
- [Resumen del Programa de Protección Salarial](#)
- [Ley de Flexibilidad del Programa de Protección Salarial](#)
- [Guía de la Ley CARES para pequeños empresarios](#)
- [Comunícate con nosotros](#)

## Seguridad y confiabilidad



## Tu seguridad es importante para nosotros

La seguridad es nuestro valor fundamental, ahora y siempre, para nuestros empleados y nuestros clientes

- **Preservamos la salud de nuestra fuerza de trabajo** haciendo énfasis en la higiene adecuada y la limpieza frecuente, y desinfectando las instalaciones y los equipos.
- **Tomamos precauciones adicionales** para programar y realizar visitas de servicio seguras.
- **Se hará todo lo posible para resolver los problemas con el servicio** sin ingresar al hogar o edificio.
- **Si necesitamos ingresar a tu hogar o edificio, revisaremos** con usted nuestro documento de medidas de seguridad ante la COVID-19 ([ver ejemplo](#)), y solo ingresaremos a tu hogar para hacer el trabajo si tú nos autorizas.
- **Nuestros empleados cuentan con equipos de seguridad adicionales**, como mascarillas y guantes, a fin de proteger su hogar y quienes viven en este.
- **Mantendremos el distanciamiento social** y evitaremos dar la mano por un tiempo.

## Lo que puedes hacer para ayudarnos a prestarte servicios

- **Para protegernos mutuamente, te explicaremos el trabajo** que se realizará y te haremos algunas preguntas.
- **Infórmanos si alguien de tu hogar dio positivo en el análisis de coronavirus**, está aislado en cuarentena o lo están monitoreando.
- **Infórmanos si te sientes a gusto con nuestro proceso** o si deseas reprogramar la visita.
- **Usa nuestras opciones de autoservicio** para administrar tu cuenta en línea, puedes pagar tu factura, hacer arreglos de pagos o solicitar una extensión; inscríbete para recibir alertas de servicio.

## Recursos

- [Documento de medidas de seguridad ante la COVID-19](#)
- [Comunícate con nosotros](#)

## Consejos para ahorrar energía



## Estos consejos pueden ayudarte a ahorrar dinero y energía mientras permaneces en su hogar

Probablemente estés pasando más tiempo en tu hogar, por lo que nos gustaría ofrecerte algunos consejos útiles ahorrar dinero y energía:

- **Configura el termostato a 78 °F solo cuando estés en el hogar** y a una mayor temperatura cuando no estés.
- **Cierra las persianas y cortinas** para evitar que se filtre calor por las ventanas.
- **Instala bombillas LED eficientes** que se calientan menos que las incandescentes.
- **Inspecciona, limpia o reemplaza los filtros de los sistemas de climatización (heating, ventilation and air conditioning, HVAC).** Los filtros sucios pueden incrementar los costos de operación hasta un 15 %.
- **Apaga los ventiladores cuando salgas de la habitación.** Los ventiladores ayudan a mantener tu cuerpo fresco, pero no enfrían una habitación ni disminuyen la temperatura del aire.
- **Los electrodomésticos representan el 15 % de la energía utilizada** en un hogar típico de Minnesota. Comprar electrodomésticos eficientes ayudará a ahorrar dinero en futuras facturas de energía.
- **Al usar el horno a gas natural, evita abrir la puerta.** La temperatura puede bajar hasta 50 °F, lo que supone una gran pérdida de energía cada vez que abres la puerta.
- **Al lavar ropa, usa agua tibia o fría en vez de caliente** y ahorre hasta un 50 % en el costo de calentamiento de agua.
- **Reduce la temperatura del calentador de agua para ahorrar energía.** El calentamiento de agua representa aproximadamente el 18 % del consumo de energía de un hogar promedio.

**Si deseas ver más ideas sencillas para ahorrar dinero, visita:**

- [CenterPointEnergy.com/EnergySavingTips](https://www.CenterPointEnergy.com/EnergySavingTips)
- [Vectren.com/SaveEnergy](https://www.Vectren.com/SaveEnergy)

## Estafas con los servicios públicos



### Reconocer y evitar estafas con los servicios públicos

Una estafa con los servicios públicos consiste en un grupo de delincuentes que se hacen pasar por representantes de compañías de servicios públicos e intentan robar dinero o información personal a los clientes. Como miembro de [Compañías de Servicios Públicos Unidas en Contra de las Estafas](#), CenterPoint Energy es parte de una poderosa red para concientizar sobre las estafas con los servicios públicos y prevenir el fraude. Juntos, podemos evitar que los estafadores que se hacen pasar por miembros de los servicios públicos le roben su dinero e identidad.

#### Consejos para identificar estafas con los servicios públicos

1. **NO interactúes ni establezcas ninguna comunicación a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de textos sospechosos.** Los estafadores pueden manipular el identificador de llamada, pero tú puedes asegurarte de que realmente estás hablando con [CenterPoint Energy](#) colgando y llamando al número de teléfono de su factura.
2. **Solicita una identificación antes de permitir que un trabajador de servicios públicos se acerque a ti o ingrese a tu residencia.** En todo momento puedes [llamar a CenterPoint Energy](#) y preguntar si se autorizó a un empleado a visitar tu hogar.
3. **Nuestros agentes telefónicos NUNCA solicitarán información bancaria ni de la tarjeta de crédito personal por teléfono.** Lo que Sí haremos es transferir a los clientes a un sistema de respuesta de voz interactiva para obtener información de pago.
4. **Nuestros agentes NUNCA solicitarán pagos de las siguientes maneras:**
  - Efectivo
  - Transferencias bancarias electrónicas de dinero
  - Tarjetas de débito prepagadas (tarjetas Green Dot)
  - Tarjetas de regalo (Amazon, etc.)
  - PayPal, Venmo, Square Pay o Apple Pay
5. **NO interrumpiremos el servicio:**
  - Sin primero enviarte una factura que indique que tu cuenta registra deudas.
  - Si el saldo continúa impago, te enviaremos un AVISO DE CORTE que indique la fecha y el horario de corte aproximados.
6. **Algunos clientes tienen mayor riesgo de ser estafados.** Sé especialmente proactivo a la hora de alertar a estos miembros de su comunidad sobre estafas con los servicios públicos:
  - Personasmayores
  - Hablantes de inglés que no son nativos

## Estafas con los servicios públicos



### Qué hacer si lo estafan con los servicios públicos

1. **Corta la llamada o Cierra la puerta** (para finalizar la comunicación). Si sospechas que hay estafadores en tu hogar y tu seguridad se ve comprometida, llama al 911.
2. **Llama a la policía de su localidad** (si aún no lo has hecho) para denunciar el fraude.
3. **Llama a tu proveedor de servicios públicos** al número de teléfono que aparece en tu factura de servicios públicos e informa la presunta estafa ([comunícate con CenterPoint Energy](#)).
4. **Llama a tu banco o instituciones financieras** para informar el incidente y minimizar los daños.
5. **Denuncia el incidente** ante [Better Business Bureau \(BBB\)](#).
  - También puedes denunciar estafas ante la [Comisión de Comercio Federal de EE. UU. \(Federal Trade Commission, FTC\)](#).
  - En el caso de estafas por Internet, también presenta un reclamo ante el Buró Federal de Investigaciones (Federal Bureau of Investigation, FBI) en el [Centro de Reclamos de Delitos Informáticos](#).
6. **Comparte información sobre los intentos de estafa con los servicios públicos** con vecinos, amigos y familiares. Las redes sociales son particularmente efectivas para correr la voz y evitar las estafas.

#### Recursos

- [FTC](#)
- [FBI](#)
- [OAG](#)
- [BBB](#)
- [MN BBB](#)

Como siempre, nuestra misión es ofrecerte energía, servicio y valor.

**Prometemos estar “siempre a tu servicio”.**