

# Respuesta de CleanPowerSF al coronavirus (COVID-19)

## ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDAR

Reconocemos las adversidades que nuestros clientes pueden enfrentar como resultado de la pandemia mundial de coronavirus (COVID-19). Seguimos comprometidos a apoyarlo durante este momento difícil al ofrecerle ayuda y protecciones adicionales al cliente, que puede revisar a continuación.

Si no puede pagar su factura de electricidad como resultado del impacto de la COVID-19, no se le cortará la energía.

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROTECCIONES

Junto con PG&E, podemos brindarle ayuda al ofrecerle el siguiente apoyo:

- CleanPowerSF ya no devolverá a los clientes de CleanPowerSF al servicio de PG&E como resultado de un retraso en el pago. La política permanecerá vigente hasta nuevo aviso. Si tiene preguntas, llame al (415) 554-0773.
- PG&E ya no desconectará a los clientes residenciales o de pequeñas empresas de CleanPowerSF por falta de pago y está eximiendo los requisitos de depósito y los cargos por pagos atrasados. La política permanecerá vigente hasta nuevo aviso.
- Están disponibles planes de pago flexibles para apoyar a los clientes de CleanPowerSF durante este momento difícil. Llame al 1-800-743-5000 para hacer arreglos de pago.
- PG&E brinda ayuda adicional a los clientes de Medical Baseline (tarifas básicas por razones médicas) por hasta doce meses a partir del 4 de marzo de 2020
  - PG&E está suspendiendo todos los retiros de clientes del programa Medical Baseline.
  - Los clientes no tendrán que volver a certificarse a través de un médico u otro profesional médico elegible.
  - Los clientes pueden autocertificar su elegibilidad para inscribirse en el programa Medical Baseline

Vea si califica para obtener ayuda adicional. Los clientes pueden reunir los requisitos para una tarifa de energía reducida a través de programas como Tarifas Alternas de Energía en California (California Alternate Rates for Energy, CARE), donde los hogares pueden ahorrar un 35 % en las facturas mensuales de electricidad y un 20 % en las facturas mensuales de gas. Asimismo, si recientemente perdió su empleo, incluso si recibe beneficios de desempleo, podría calificar. El criterio de ingresos se basa en su ingreso actual, no en el histórico. **Obtenga más información sobre ayuda financiera.**

Las fechas para el **programa de Crédito Climático de California (California Climate Credit) 2020** han iniciado y los clientes de CleanPowerSF ahora recibirán créditos en la factura de electricidad en abril, mayo y junio de este año. Los créditos exactos de la factura de electricidad por mes se enumeran de la siguiente manera: Abril: \$35.73, mayo: \$17.87, junio: \$17.86.

## NUEVO HORARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nos complace ayudarlo durante nuestro nuevo horario del centro de llamadas, de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes. Comuníquese al (415) 554-0773 o envíe un email a [cleanpowersf@sfgwater.org](mailto:cleanpowersf@sfgwater.org)

## ACTUALIZACIONES DE COVID-19

Para obtener las últimas actualizaciones sobre la respuesta de San Francisco a COVID-19, visite [sf.gov](http://sf.gov) o comuníquese al **311**.