



Life. Made better.™

GUIA DE FERENCIA PARA EL CLIENTE Electricidad y Gas Natural

2023-2024

SUS DERECHOS Y NUESTRAS RESPONSABILIDADES

Como su empresa de servicios públicos de propiedad local, Easton Utilities desea que conozca sus derechos como cliente y brindarle información útil sobre nuestros servicios y programas.

Cada trimestre del año le daremos información sobre nuestros servicios y programas en nuestro boletín de Conexiones. El boletín y otros encartes informativos se incluyen con su factura. También puede visitar nuestro sitio web en www.eastonutilities.com para obtener más información.

Las tarifas de los servicios públicos son parte de cada contrato de servicio y están disponibles en nuestro sitio web. Todos los contratos, mejoras y extensiones de servicios públicos estarán sujetos a las tarifas aplicables vigentes en el momento en que se proporcione el servicio.

Agradecemos sus comentarios y sugerencias. Llámenos al 410-822-6110, visítenos, envíenos un correo electrónico a info@eastonutilities.com, o escríbanos a: Easton Utilities, 201 North Washington Street, P.O. Box 1189, Easton, Maryland 21601. Esta información ha sido preparada en conformidad con el Código de Regulaciones de Maryland (COMAR) 20.30.04.03.

INTRODUCCIÓN

Easton Utilities es responsable de la operación, administración y mantenimiento de los sistemas de electricidad, gas, agua, aguas residuales, televisión por cable e Internet de la ciudad de Easton y partes del área circundante. Easton Utilities fué el primer municipio del estado de Maryland en ser propietario

de todos sus servicios. Hoy en día, es una de las dos operadoras municipales de Maryland que puede generar su propia energía y es el único sistema de gas natural de propiedad municipal. Easton Utilities es miembro del grupo de energía PJM Interconnection. Este arreglo proporciona a nuestros clientes energía confiable y rentable. Easton Utilities brinda servicio eléctrico a aproximadamente 11,000 clientes y gas natural a aproximadamente 4,800 clientes.

La operación y administración de Easton Utilities es ejercida por una junta de tres Comisionados que son residentes locales nombrados por períodos de seis años por el Alcalde de Easton con la aprobación del Ayuntamiento. La Comisión, el Alcalde y el Ayuntamiento de Easton deben aprobar las nuevas tarifas propuestas. Además, antes de que las tarifas de electricidad y gas entren en vigencia, deben ser autorizadas por la Comisión de Servicios Públicos de Maryland.

SERVICIO AL CLIENTE

Servicio de emergencia

Llame al 410-822-6110, las 24 horas del día, para reportar líneas eléctricas caídas, fugas de gas, cortes o cualquier otra situación de emergencia. Las opciones de notificación adicionales incluyen el uso de My Account (My Cuenta) en línea o mediante la aplicación móvil My Account de Easton Utilities. No use las redes sociales para notificarnos sobre apagones o emergencias ya que no se monitorea en tiempo real.

Centro de atención al cliente

El Centro de Servicio al Cliente de Easton Utilities está ubicado en 201 N. Washington Street en Easton. El horario es de Lunes a Viernes, de 8 am a 4:30 pm (excepto feriados). Teléfono, 410-822-6110.

SEGURIDAD

Miss Utility, marque 8-1-1

Llame antes de excavar: ¡Es una ley de Maryland! Si planea excavar en cualquier parte del estado, debe llamar a Miss Utility (un localizador gratuito de servicios públicos) 72 horas antes de excavar marcando 800-441-8355. Cualquiera que no cumpla con las leyes de Miss Utility está sujeto a una multa civil de \$1,000 o 10 veces el costo de las reparaciones. Los propietarios también pueden llamar a Miss Utility marcando 8-1-1 o ingresar un aviso para excavar en www.missutility.net.

INTERRUPCIONES

Si experimenta una interrupción, comuníquese con nosotros para que podamos corregir el problema lo antes posible. Agradecemos su paciencia durante una interrupción y queremos que sepa que hacemos todo lo posible para restaurar el servicio de la manera más rápida y segura posible. Los clientes son responsables de proteger sus equipos electrónicos sensibles contra sobretensiones y fluctuaciones. Hable con un electricista sobre la protección adecuada contra sobretensiones o el sistema de alimentación ininterrumpida para su hogar u oficina.

Líneas eléctricas

- Evite los cables aéreos al colocar o mover escaleras u otros objetos metálicos.
- No plante árboles debajo de las líneas eléctricas.
- No se suba a postes, torres o las estructuras de servicios públicos.
- No trepe/ suba a árboles que estén cerca de líneas eléctricas.
- Por favor no volar cometas, globos metálicos y modelos de avión cerca de líneas eléctricas. Si uno queda atrapado en las líneas, llame a Easton Utilities para eliminarlo.
- No coloque piscinas para nadar o para niños debajo de cables eléctricos.
- No permita que los niños se acerquen a los transformadores montados en pedestal.
- No ingrese ni intente recuperar nada de una subestación eléctrica.
- No instale antenas cerca de las líneas eléctricas.

Alambres Caídos

Un cable eléctrico caído es peligroso. Manténgase alejado, advierta a los demás y llámenos inmediatamente. Si un cable cae sobre su automóvil, no salga del automóvil hasta que llegue la ayuda de emergencia.

Fuga de Gas

El olor a "huevo podrido" agregado al gas natural es una señal de seguridad incorporada. Si huele gas al aire libre, llámenos de inmediato. Si huele gas en el interior, verifique las luces piloto y las válvulas de los quemadores. Si ninguna de las dos es la causa, evacúe y llame inmediatamente a Easton Utilities al 410-822-6110. Nuestro equipo especial detectará la fuente de la fuga. Cortaremos el gas para asegurar la ubicación y ofreceremos recomendaciones para reparar el problema. Nunca se avergüence de llamar si el olor resulta no ser una fuga de gas natural.

Tubería de Gas Enterrada

Los clientes son responsables de monitorear, mantener y reparar sus tuberías de gas natural enterradas para reducir el riesgo de accidentes en las líneas de servicio de gas.

- Easton Utilities no monitorea, mantiene ni repara ninguna de las tuberías de sus clientes. Las tuberías del cliente incluyen todas las tuberías de combustible, incluidas las tuberías enterradas que pueden estar "aguas abajo del medidor de gas". Esto significa la tubería entre el medidor de gas y los electrodomésticos de su hogar.
- Si la tubería enterrada del cliente no se mantiene, puede estar sujeta a los peligros potenciales de corrosión y fugas.

Monóxido de Carbono

Dispositivos de ventilación inadecuados pueden causar intoxicación por monóxido de carbono. El aire congestionado o maloliente, la alta humedad y la acumulación de hollín de las chimeneas u hornos son signos de la acumulación de este gas incoloro e inodoro. La sobreexposición al monóxido de carbono es peligrosa. Los síntomas pueden incluir dolores de cabeza, mareos, debilidad, náuseas, vómitos y pérdida del control muscular. La exposición prolongada puede provocar pérdida del conocimiento y daño cerebral o la muerte. Si cree que ha estado expuesto al monóxido de carbono, llame al 9-1-1, tome mucho aire fresco y busque atención médica de inmediato.

Manipulación

La manipulación de líneas, tuberías o medidores de servicios públicos es un delito peligroso. La manipulación de cualquier equipo de servicios públicos puede resultar en la terminación de los servicios y / o en un proceso penal. Si sabe o sospecha de alguna manipulación, llame al 410-822-6110. Toda la información se mantendrá de manera confidencial.

SOLICITUD DE SERVICIO

Nuevo Servicio

Las solicitudes para nuevo servicio de electricidad y / o gas se pueden hacer en persona en el Centro de Servicio al Cliente, por teléfono o en línea en www.eastonutilities.com. La solicitud para un nuevo servicio debe realizarse tan pronto como se hayan completado los planes de construcción.

Servicio Existente

Cuando el servicio de electricidad y / o gas ya exista en sus instalaciones, pero no esté activo a su nombre, debe realizar una solicitud, en persona o por teléfono, al menos dos días hábiles antes del día en que desea que se active o sea transferido el servicio. Si alquila o renta la propiedad, traiga una copia del contrato de arrendamiento.

Prueba de Identidad

Para proteger la información de identidad personal de nuestros clientes y de conformidad con las regulaciones federales, todos los clientes deberán proporcionar dos formas de identificación personal emitida por el gobierno de EE. UU. Un formulario debe tener una fotografía. Sólo los autorizados podrán realizar consultas o cambios en una cuenta. El cliente principal puede solicitar que una persona adicional que viva en la unidad se incluya en la cuenta de servicio sólo si se proporciona la identificación adecuada y prueba de arrendamiento.

Depósitos

Es posible que se deba realizar el pago de un depósito para conectar los servicios públicos. Los depósitos residenciales se calculan sobre la base de 2 meses de una factura anual estimada. Los depósitos no residenciales se calculan de acuerdo con COMAR 20.30.01. Si se requiere un depósito y se establece un buen historial de pago por un período de 12 meses para clientes residenciales, o de 48 meses para clientes comerciales, aplicaremos de inmediato el depósito, con intereses, a su cuenta. Si no se ha establecido un buen historial de pago, se retendrá el depósito. En caso de que el crédito de un cliente existente no sea satisfactorio, se requerirá un depósito. Además, en determinadas circunstancias, se puede exigir el restablecimiento del crédito a los clientes no residenciales. Todos los depósitos, con intereses, se devuelven cuando se cancela el servicio y se han pagado todas las cantidades adeudadas a Easton Utilities.

RENOVABLES / APLICACIÓN SOLAR

Cualquier Cliente que busque conectarse bajo la Clasificación de Servicio de Biomasa, Servicio de Generación de Energía Solar y Eólica debe enviar una Solicitud de Participación de Interconexión completa a la Compañía, por escrito, para obtener la aprobación requerida para construir. El cliente-generador elegible no se conectará al sistema de la Compañía a menos que esté aprobado. El sistema debe cumplir con el Código Eléctrico Nacional (NEC), el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE), Underwriters Laboratories (UL) y todos los códigos aplicables de las autoridades públicas locales. El Cliente debe obtener, a su cargo, todos los permisos, inspecciones y aprobaciones necesarias requeridas por las autoridades públicas locales antes de que el cliente-generador elegible se conecte al sistema eléctrico de la Compañía. El cliente-generador elegible deberá tener la protección adecuada que brinde seguridad al personal; brindar una protección adecuada contra daños al sistema de la Compañía o la propiedad de su Cliente; y evitar cualquier interferencia con el suministro de servicio de la Compañía a otros clientes.

MEDIDORES DE GAS Y ELECTRICIDAD

Lectores de Contadores

Los lectores de medidores de Easton Utilities leen los medidores en /o alrededor de la misma fecha cada mes. Nuestros lectores de medidores usan uniformes de Easton Utilities y llevan tarjetas de identificación que se mostrarán bajo solicitud.

Lecturas de Medidor no Programadas

Cuando un cliente solicita una lectura de medidor de un medidor estándar en una fecha de lectura de medidor no programada, se le cobrará al Cliente hasta \$50 por medidor, por ocurrencia. Para una lectura de medidor no programada de un medidor de demanda eléctrica, se le cobrará al cliente por tiempo y material por medidor que no exceda los \$ 100 por metro, por ocurrencia.

Dispositivos Precisos

Los medidores son dispositivos resistentes y de alta precisión que registran el consumo de gas y electricidad. Nuestros medidores se monitorean regularmente según las pautas establecidas por la Comisión de Servicios Públicos de Maryland para garantizar que funcionen con precisión.

Solicitudes de Prueba del Medidor

A solicitud de un Cliente (limitado a uno cada 18 meses), Easton Utilities probará el medidor de los Clientes. Si las pruebas de medidores a pedido del Cliente se realizan con más frecuencia que una vez en 18 meses, Easton Utilities le cobrará al Cliente hasta \$50 por probar un medidor estándar. Para probar un medidor de demanda eléctrica, el cargo se pagará en función del tiempo y el material por medidor de demanda probado, sin exceder los \$500 por medidor de demanda probado. No se cobrará ningún cargo por los medidores de prueba que, tras la prueba, superen los límites de precisión permitidos.

Mantenga su Medidor y Transformador Limpios

Los arbustos y la vegetación impiden que nuestros lectores de medidores tomen lecturas precisas y pueden dificultar el mantenimiento periódico. La plantación de tales artículos cerca o alrededor del medidor y el transformador representa un peligro para la seguridad. Por favor, mantenga una zona de 3

pies alrededor de los medidores de servicios públicos y una zona de 6 pies alrededor de los transformadores eléctricos. Si no mantiene una zona de autorización, Easton Utilities creará una a su cargo.

Facturas Estimadas

Si su medidor se detiene o un lector de medidores de Easton Utilities no puede leer el medidor del Cliente, Easton Utilities puede estimar el uso del Cliente y generar una factura estimada.

Inspección de Servicios Inactivos

Para su seguridad y la de nuestros empleados, antes de que se restablezca el servicio, Easton Utilities requiere una inspección de los servicios que han estado inactivos durante un año o más. Las inspecciones las realiza la ciudad de Easton (Town of Easton). Para obtener información, llame al 410-822-2525.

Lea Su Medidor

Le recomendamos que lea su medidor para verificar la exactitud de sus facturas y controlar sus esfuerzos para conservar la electricidad y el gas natural. Si tiene un medidor digital, simplemente registre el número que se muestra.

FACTURACIÓN

Procedimientos de Facturación

Todos los medidores de electricidad y gas se leen mensualmente. A los clientes se les factura aproximadamente una semana después de la lectura de su medidor.

Diferencia de Tarifa Estacional

La demanda de electricidad suele ser mayor en verano e invierno que en primavera y otoño, al igual que el costo de satisfacer dicha demanda. Por lo tanto, las facturas de servicios públicos residenciales reflejan una diferencia estacional.

Aviso Importante para Propietarios

Si usted es propietario y ocupa una propiedad inmueble suministrada con servicio por Easton Utilities, debe tener en cuenta que, como se establece en la Carta y el Código de Easton, Maryland, todos los montos facturados por dicho servicio (excepto televisión por cable e Internet) constituyen un gravamen sobre su propiedad.

Verificación de la Exactitud de la Facturación

Los horarios de tarifas actuales se pueden encontrar en nuestras tarifas de servicio, que están disponibles en nuestro sitio web www.eastonutilities.com. Si tiene alguna pregunta sobre su factura, investigaremos a petición suya y le informaremos de nuestros hallazgos.

Cargo por Pago Devuelto

Cualquier pago realizado a Easton Utilities que sea devuelto sin pagar por el banco de un cliente resultará en un cargo adicional de hasta \$50 por ocurrencia.

Plan de Pago Alternativo

Los clientes pueden solicitar un Plan de pago alternativo (APP) como un medio opcional para el pago de los cargos en mora del servicio y para evitar la terminación del servicio como resultado de esos cargos en mora. Los acuerdos de APP se realizarán a través de un representante autorizado de Easton Utilities. El monto del saldo impago del acuerdo no está sujeto a las disposiciones del cargo por pago atrasado. El incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones de una APP, incluido el pago puntual de la factura actual, constituirá un incumplimiento del acuerdo y le da derecho a Easton Utilities a seguir los procedimientos de cobro y cancelación de conformidad con las reglas y regulaciones aplicables de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland. .

Cargo por Pago Tardío

Las facturas de Easton Utilities son pagaderas en o antes de la fecha de vencimiento que se muestra en su factura. Los cargos por pago atrasado del 1.5% del saldo impago se aplicarán a las facturas del mes siguiente. Los cargos totales acumulados por pago atrasado agregados al monto original impago no excederán el 5%.

Extensor de Factura

Los clientes que reciben ingresos de seguridad suplementarios, pagos por discapacidad u otra ayuda financiera a través de programas de asistencia patrocinados por el gobierno pueden solicitar que se anote su cuenta para acomodar cuándo se reciben esos fondos llamando al Centro de Servicio al Cliente al 410-822-6110.

CARGOS AL CLIENTE

Recargo Ambiental de Maryland

De acuerdo con la ley estatal de Maryland, se impone un recargo ambiental a toda la electricidad generada en Maryland. La Comisión de Servicio Público determina el recargo aplicable para cada año fiscal. El recargo ambiental se factura a una tarifa fija por kilovatio-hora y se indica por separado en su factura.

Programa de Servicio Universal

De acuerdo con la ley de Maryland, el Cargo por servicio universal se factura mensualmente a todos los clientes de electricidad. El Fondo del Programa de Servicio Universal es parte de la Ley de Elección del Cliente Eléctrico de 1999 para ayudar a los clientes de electricidad de bajos ingresos con la jubilación atrasada, la asistencia con la factura y los programas de climatización.

Cargos por Energía/Gas Comprado

El costo del combustible utilizado para generar electricidad, el costo de la energía comprada y el costo del gas entregado por un gasoducto cambian constantemente. La cantidad que paga es el costo para nosotros, sin ningún margen de beneficio ni ganancia, y se ajusta mensualmente. Los ingresos, menos los costos relacionados asociados con la energía vendida en el mercado por los generadores de Easton Utilities se utilizarán para reducir el costo para los clientes de electricidad. Se hace todo lo posible para comprar energía a los proveedores al menor costo y para operar nuestras plantas de manera eficiente. Para la electricidad, el cargo de energía se muestra por kilovatio-hora (kWh) y los cargos totales se muestran separado en su factura. El cargo por gas comprado (PGC) se muestra por CCF (un CCF equivale a 100 pies cúbicos) y aparece en las facturas de los clientes de gas. Estos cargos reflejan los costos de

compra de gas, sin margen de beneficio, y se ajustan mensualmente. Los cálculos en los que se basan el Cargo por energía y las tarifas de compra de cargo de gas se presentan mensualmente ante la Comisión de Servicio Público para su revisión y aprobación.

Horarios de Tarifas de Electricidad y Gas

A los clientes de electricidad se les factura según uno de los siguientes programas de tarifas:

Servicio Residencial - disponible para todas las clases de servicio doméstico dentro del territorio de Easton Utilities para servicio eléctrico. Aplicable a residencias unifamiliares o apartamentos unifamiliares.

Servicio General - Pequeño - ésta tarifa está disponible para cualquier cliente que tenga una demanda máxima medida mensual promedio de 250 kW o menos en el año calendario anterior.

Servicio general - Grande - ésta tarifa está disponible para cualquier cliente que tenga una demanda máxima medida mensual promedio superior a 250 kW en el año calendario anterior.

Primario de servicio General - ésta tasa está disponible para el servicio trifásico con un voltaje primario estándar de la Compañía de 25.000 voltios o menos. El voltaje estándar disponible depende de la ubicación, el carácter y el tamaño de la carga del Cliente.

A los clientes de gas se les factura según uno de los siguientes programas de tarifas:

Servicio Residencial - disponible para servicio de gas firme a clientes con un medidor separado en una vivienda unifamiliar o apartamento individual.

Servicio Comercial - disponible para servicio de gas firme para clientes con fines no domésticos con un uso mensual promedio inferior a 2000 CCF.

Servicio Comercial e Industrial Grande - disponible para servicio de gas firme para grandes clientes comerciales y / o fines industriales cuyo consumo mensual promedio es de 2,000 CCF o más.

Servicio solar (medición neta)

A los clientes que utilizan energía solar proporcionada por el propietario se les factura de acuerdo con las reglas establecidas por el Estado de Maryland, la Comisión Pública de Maryland y COMAR. Los clientes elegibles recibirán un cheque cada mes de Mayo equivalente al monto de todo el excedente neto de electricidad producido durante los 12 meses anteriores que terminan en Abril. Easton Utilities debe rastrear e incluir la cantidad de kilovatios-hora de electricidad generada en exceso en la factura mensual.

OPCIONES DE PAGO

Plan de pago Automático

El pago automático es una de las formas más convenientes de pagar su factura mensual de servicios públicos. Su factura se paga en la fecha de vencimiento de la factura mediante fondos automáticos transferidos desde su cuenta bancaria o tarjeta de crédito / débito. Para obtener más detalles, consulte con un representante de servicio al cliente o regístrese en línea o a través de nuestra aplicación móvil.

Pagos en línea/online

Easton Utilities ofrece el pago de facturas en línea para los clientes que usan MasterCard, Visa o cheque electrónico. Para registrarse y pagar facturas, visite www.eastonutilities.com. Los clientes que realicen pagos en el sitio web o a través de la aplicación móvil después de una desconexión por falta de pago deberán notificar al Centro de Servicio al Cliente al 410-822-6110 para que se vuelvan a conectar.

Por Correo

Si elige pagar por correo, envíe cheque o giro postal solamente. NO envíe efectivo. Cuando pagando por correo, tenga en cuenta posibles retrasos postales y asegúrese de incluir la parte de la factura con su pago. Easton Utilities no se hace responsable de las demoras del Servicio Postal de EE. UU.

En Persona

Los clientes pueden realizar el pago en persona en nuestro Centro de Servicio al Cliente, 201 North Washington Street, Easton. Hay una ventana de acceso directo en la parte trasera del centro de servicio para comodidad del cliente. Easton Utilities acepta efectivo, cheques, Visa y MasterCard. El horario es de Lunes a Viernes, de 8 am a 4:30 pm (excepto feriados).

Por Teléfono

Los clientes pueden realizar pagos con MasterCard, Visa o cheque electrónico llamando a nuestro Centro de Servicio al Cliente al 410-822-6110 de Lunes a Viernes, de 8 am a 4:30 pm (excepto feriados).

Fuera del Horario Comercial

Los clientes pueden usar nuestra ventanilla de pago rápido. Esta se encuentra cerca de la ventana de acceso directo, para dejar sus pagos fuera del horario comercial. Incluya la parte inferior de su factura con su pago. NO deje pagos en efectivo en esta ubicación.

PROGRAMAS ESPECIALES

Plan de Facturación Presupuestado

Los clientes pueden distribuir los costos de servicios públicos de manera uniforme a lo largo del año inscribiéndose en el Plan de facturación presupuestada. Puede inscribirse en cualquier momento después de haber recibido el servicio durante al menos 12 meses. Comuníquese con el Centro de servicio al cliente al 410-822-6110 para obtener más información. Este servicio está disponible para todos los clientes de servicios residenciales y de servicios generales: clientes pequeños (solo eléctricos). Servicio general: los clientes pequeños solo pueden inscribirse en los meses de facturación de Abril, Mayo, Octubre y Noviembre.

TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Desconexión

Podemos cancelar el servicio por las siguientes razones:

- Falta de pago de facturas de servicios públicos o depósito de seguridad
- No permitirnos el acceso a nuestro equipo.
- Falta de pago de un arreglo especial
- Manipulación de líneas, tuberías o medidores de propiedad de servicios públicos
- Cualquier condición peligrosa determinada por Easton Utilities

Preferimos no desconectar el servicio a un cliente y haremos todo lo posible para evitar desconectar el servicio. Si tiene problemas para pagar sus facturas, háganoslo saber. Se pueden hacer arreglos de pago antes de la desconexión del servicio. Por lo general, notificamos a los clientes con dos semanas de anticipación antes de desconectar un servicio público. Sin embargo, si un cliente no nos notifica de un cambio de dirección u obtiene el servicio de manera fraudulenta, desconectaremos el servicio de acuerdo con las regulaciones de la Comisión de Servicios Públicos de Maryland.

Excepciones de Desconexión

Los clientes que sean ancianos, discapacitados, gravemente enfermos, que dependan de un soporte vital o que tengan alguna afección existente por la cual la interrupción del servicio sería una amenaza para la vida, la salud o la seguridad, deben notificarnos de dichas afecciones antes de la terminación. Se le pedirá que proporcione una certificación adecuada de dicha condición. Entre el 1 de Noviembre y el 31 de Marzo, solo desconectaremos un servicio por falta de pago de facturas después de que certifiquemos a la Comisión de Servicios Públicos de Maryland que una propuesta de corte no amenaza la salud de los ocupantes.

Reconexión del Servicio

Si el servicio se cancela por falta de pago, la reconexión se puede arreglar con el pago en el Centro de Servicio al Cliente durante el horario laboral. Tras el pago de todos los cargos y tarifas de reconexión, el servicio se restablecerá dentro de las 24 horas. La desconexión del servicio en el transformador será de hasta \$125. Es posible que se solicite al cliente que restablezca el crédito mediante el pago de un depósito.

Tarifa de reconexión:

Lunes - Viernes 8am - 4pm **Hasta \$50**

Lunes - Viernes 4pm - 7pm **Hasta \$75**

Fines de Semana y Feriados 8am - 7pm **Hasta \$75**

No reconexiones eléctricas 7 pm - 8 am

No reconexiones de gas 11 pm - 8 am

A opción de la Compañía, el Cliente puede evitar la terminación del servicio por falta de pago de facturas realizando un pago con cheque o giro postal por el saldo adeudado a un representante de la Compañía en las instalaciones del cliente. Además del pago del saldo vencido, habrá un cargo por viaje, para el cobro de pagos/reconexión. Si el cliente no tiene el pago completo en la mano, el representante de la Compañía no realizará la reconexión. Si el banco devuelve un cheque utilizado para el pago de una terminación o reconexión del servicio, el servicio está sujeto a desconexión sin notificación adicional.

PROGRAMAS DE INGRESOS LIMITADOS

Programa de Asistencia Energética de Maryland (MEAP)

MEAP brinda asistencia financiera para cumplir con las necesidades de energía en el hogar para residentes de Maryland de bajos ingresos Ley de asistencia energética para hogares de bajos ingresos.

Programa de Protección de Servicios Públicos (USPP)

Todos los clientes elegibles para recibir asistencia del MEAP son elegibles para participar en la USPP. USPP permite a los clientes de servicios públicos ingresar un pago mensual uniforme basado en el consumo de energía del año anterior menos el beneficio MEAP y dividido por 12.

Programa de Servicio Universal Eléctrico (EUSP)

El Programa de Servicio Universal Eléctrico es un programa estatal diseñado para ayudar a los clientes de bajos ingresos a pagar la parte de electricidad de sus facturas.

Para obtener más información sobre MEAP, USPP y EUSP, comuníquese con:

Neighborhood Service Center, Inc.
126 Port Street
Easton, MD 21601
410-763-6745 (principal)
410-822-5015 (Asistencia de emergencia)

Para obtener una lista de otras agencias que ofrecen asistencia, comuníquese con Servicio al Cliente.

OTRA INFORMACIÓN

Resolución de Quejas

Si tiene alguna pregunta o queja sobre su factura, puede comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de Easton Utilities llamando al 410-822-6110 o visitando nuestras oficinas. Si tiene alguna pregunta o problema con su servicio de electricidad o gas que Easton Utilities no haya resuelto satisfactoriamente, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Maryland en la siguiente dirección:

Oficina de Relaciones Externas
Comisión de Servicios Públicos de Maryland
6 calle St. Paul
Baltimore, MD 21202-6806
800-492-0474 o 410-767-8028
Fax: 410-333-6844
Correo electrónico: mpsc@psc.state.md.us
www.psc.state.md.us
Horario: de 8 a. M. A 5 p. M., De Lunes a Viernes (excepto feriados).

Privacidad del Cliente

Todos los registros de los clientes son estrictamente confidenciales. Sin el consentimiento expreso por escrito del cliente, Easton Utilities no compartirá información del cliente con ninguna persona u organización que no sea el cliente, a menos que esté legalmente obligado a hacerlo. Bajo ninguna circunstancia Easton Utilities venderá o distribuirá sus listas de clientes. Para proteger la información de identidad personal de nuestros clientes, Easton Utilities requiere que todos los clientes proporcionen dos formas de identificación emitida por el gobierno, incluida una identificación con foto.

Identificación del Empleado

Todos los empleados de Easton Utilities deben portar una tarjeta de identificación con fotografía. Si alguien llega a su casa u oficina y dice ser un empleado de Easton Utilities, solicite ver su tarjeta de identificación.

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES**Easton Utilities**

Servicio al Cliente

410-822-6110

Correo electrónico: info@eastonutilities.com

Notificación de Interrupciones / Emergencias

410-822-6110 (24 horas)

En línea en www.eastonutilities.com – My Account

Aplicación móvil - Easton Utilities My Account

Miss Utility

800-441-8355 o marque 8-1-1

Neighborhood Service Center

410-763-6745 (principal)

410-822-5015 (Asistencia de Emergencia)

Maryland Public Service Commission

Oficina de Relaciones Externas

800-492-0474

410-767-8028

Fax: 410-333-6844

Correo electrónico: mpsc@psc.state.md.us

www.psc.state.md.us