



Bienvenido al vecindario

Una guía para los clientes
residenciales de Ohio



Duke Energy le da la bienvenida a nuestra área de servicio.



Bienvenido al área de servicio de Duke Energy. Este folleto fue diseñado para nuestros clientes. Contiene información útil que le ayudará a familiarizarse con los programas y servicios que ofrecemos.

Nuestra meta principal es la entrega segura y confiable de energía al costo más bajo posible. Como un proveedor de energía durante más de 100 años, estamos dedicados a encontrar mejores maneras de servir a nuestros clientes.

Con su ayuda, podemos hacer que nuestras comunidades sean buenos lugares para vivir y trabajar.

Para más información sobre Duke Energy, o cualquiera de los temas cubiertos en este folleto, visite a nuestro sitio de Internet en www.duke-energy.com.

WELCOME

Contenido

Conceptos esenciales sobre el gas y la energía eléctrica

Contáctenos	2
Reportar escapes de gas o un apagón	2
Seguridad	3

Su cuenta de Duke Energy

Opciones de facturación y pago de cuentas	5
Cómo entender su cuenta	8
Información sobre el medidor	10
Cuentas vencidas	12
Derechos del cliente	13
Programa de derecho a escoger el proveedor de energía eléctrica (Electric Customer Choice Program)	15

Servicios al cliente

Servicios en línea	18
Transferencia/desconexión del servicio	18
Servicios de asistencia especial	19

Conceptos esenciales sobre el servicio de gas y energía eléctrica

Contáctenos

Nuestros representantes amistosos y bien informados de servicio al cliente están disponibles para ayudarlo de lunes a viernes desde las 7 de la mañana hasta las 7 de la tarde, y los sábados desde las 8 de la mañana hasta la 1 de la tarde al 513.421.9500.

Si es una emergencia de gas, llámenos las 24 horas del día al 513.651.4466 o 800.634.4300.

Para reportar problemas con la electricidad, llámenos las 24 horas del día al 513.651.4182 o 800.634.4300.

Usted también tiene acceso al servicio telefónico automatizado de Duke Energy las 24 horas del día, los siete días de la semana al 800.544.6900.

Para reportar escapes de gas

Si siente el olor a gas natural, tome las precauciones siguientes inmediatamente:

- Elimine todas las posibles fuentes de ignición, tales como vehículos, llamas abiertas o teléfonos, y evite la operación de aparatos eléctricos.
- Salga del área a pie, y desde un lugar cercano y seguro, llame a Duke Energy al 800.634.4300. Quédese allí hasta que un representante de Duke Energy determine que puede volver sin riesgo de peligro.

Para su propia seguridad, Duke Energy agrega a su gas natural un odorizante especial. Para ayudarlo a identificar el olor de un escape de gas, le ofrecemos una tarjeta de “raspar y oler” con el olor de gas natural. Para obtener una de estas tarjetas, favor de llamarnos al 513.421.9500 o 800.544.6900.

Para reportar un apagón de energía eléctrica

Cuando ocurre un apagón, hacemos todo lo posible para restaurar la electricidad tan rápido y de forma segura

como sea posible. Si experimenta un apagón que no sea debido a un fusible quemado o un interruptor disparado, favor de llamar al 800.543.5599 para reportar el apagón. Esté preparado para ingresar el número telefónico o el número de cuenta del área de servicio.

El número telefónico arriba le permitirá reportar un apagón, recibir información sobre apagones conocidos, escuchar mensajes sobre el tiempo estimado de restauración (cuando sea posible), y pedir una llamada para verificar que su servicio ha sido restaurado.

Seguridad

Identificación de empleado

Se exige que todos los empleados de Duke Energy lleven consigo una tarjeta de identificación con fotografía emitida por la compañía. Si un individuo dice que es un empleado de Duke Energy y que necesita entrar a su casa o propiedad, no lo permita si dicho individuo no puede mostrarle la identificación apropiada.

Conceptos básicos de seguridad sobre el gas y energía eléctrica

- Nunca trate de instalar ni reparar un aparato de gas natural por su propia cuenta. Llame a un profesional.
- Mantenga todos los materiales combustibles alejados de los aparatos y equipo de gas.
- Asegúrese de que todos los aparatos de gas tengan una fuente de aire fresco con el fin de evitar la combustión incompleta.
- Instale detectores de monóxido de carbono en su vivienda.
- Asegúrese de que todas las escaleras y antenas estén a una distancia de por lo menos 10 pies o dos veces su largo, cualquiera que sea mayor, de todas las líneas aéreas de energía eléctrica.
- No trate de remover objetos enredados en las líneas eléctricas o ramas que están tocando líneas eléctricas.
- Siempre evite líneas eléctricas caídas. Llame inmediatamente al 800.543.5599 para reportar líneas caídas.

Llame antes de excavar

Si está pensando en cavar, excavar, limpiar un sistema séptico, o una alcantarilla (cloaca) lateral, es su responsabilidad llamar a Ohio Utilities Protection Service (OUPS) al 800.362.2764 por lo menos dos días hábiles antes de excavar. OUPS le notificará a un servicio de localización de líneas para marcar las líneas de servicios públicos subterráneas con una pintura de color codificado.

Durante cualquier excavación, se requiere que se realice la excavación manualmente dentro de un mínimo de 18 pulgadas, más el ancho del servicio público marcado. Esté sobre aviso respecto a cualquiera condición anormal, tal como agua burbujeante, arena soplada de un hoyo en la tierra, o sonidos silbantes.

Sistema de alcantarilla (cloacas)

Si tiene problemas con una alcantarilla tapada, favor de llamar a Duke Energy al 800.634.4300 y a Ohio Utilities Protection Service al 800.362.2764 **antes** de que se utilice equipo mecánico (por ejemplo, una sonda destapadora o barrena de plomero) en su sistema de alcantarilla. Para evitar una situación potencialmente peligrosa, es importante localizar todas las líneas de servicios públicos subterráneas, incluyendo las líneas de gas natural antes de llevar a cabo cualquier reparación en su sistema de alcantarilla.

Si se ha realizado una reparación en su línea de gas natural o en la cañería principal de gas en su área, es posible que usted haya recibido una Etiqueta de Alcantarilla Lateral (Sewer Lateral Tag) de Duke Energy. Busque debajo de su fregadero o cerca del lugar de limpieza principal de su sistema de alcantarilla para encontrar la Etiqueta de Alcantarilla Lateral. Por favor, siga las instrucciones en la etiqueta. Si no hay etiqueta, o si usted no sabe si se ha realizado trabajo en su línea de gas natural o en la cañería principal de gas en su área, favor de llamar a Duke Energy al 513.651.4466.

Su cuenta de Duke Energy



Opciones de facturación y pago de cuentas

Facturación presupuestada

Según la estación del año, su cuenta de energía puede variar de mes a mes. La facturación presupuestada elimina esas fluctuaciones al promediar el consumo anual de energía, proveyéndole así una factura mensual con una cantidad fija. Hay dos planes disponibles:

- **Plan trimestral** – Usted recibirá una factura mensual calculada en montos iguales, pero se revisará su consumo de energía al fin de cada tercer mes. Se efectúan ajustes trimestralmente de acuerdo con las variaciones del consumo, eliminando así la necesidad de un ajuste de cuentas al fin del año.
- **Plan anual** – Usted recibirá una factura mensual calculada en montos iguales durante 11 meses. En el decimosegundo mes, Duke Energy comparará el consumo verdadero con el consumo estimado. Si usted ha usado más de lo estimado, recibirá una factura por la diferencia. Si usó menos de lo estimado, se le abonará la diferencia en su cuenta.

Para inscribirse: vaya a servicios en línea (Online Services) a www.duke-energy.com, o llámenos al 513.421.5900 o 800.544.6900.

E-Bill (Factura electrónica)

E-Bill, es decir, factura electrónica, es un programa de facturación de Internet gratuito y fácil de usar. Se le enviará una factura electrónica cada mes informándole que su cuenta está disponible en línea. De esta manera se eliminan las cuentas por correo que tendrá que archivar, cheques que escribir y la necesidad de comprar estampillas. Usted puede escoger su método de pagar.

- **Autopay** – En la fecha de vencimiento se deducen automáticamente los pagos cada mes.
- **Pagar en línea** – Usted puede pagar en cualquier momento durante el mes antes de la fecha de vencimiento cuando le sea conveniente.

Para inscribirse, visite a nuestro sitio de Internet a www.duke-energy.com/paymybill.

BillPayer 2000®

Con BillPayer 2000 sus pagos mensuales serán deducidos automáticamente de su cuenta corriente en la fecha de vencimiento de la cuenta. Se encontrarán todas las transacciones listadas en su estado bancario cada mes junto con un cargo de conveniencia de 30 centavos.

Para más información, o para inscribirse, visite a www.duke-energy.com/paymybill, llame al 513.421.9500 o llame directamente a BillPayer 2000 al 800.991.7771.

Speedpay®

Pague su cuenta cuando le sea conveniente con un cheque electrónico, Mastercard o Visa, mediante el número gratuito de Speedpay, disponible las 24 horas del día, al 877.596.5068; o pague su cuenta por Internet en www.duke-energy.com/paymybill. Antes de llamar, asegúrese de tener disponible su número de cuenta de Duke Energy. Se encontrarán todas las transacciones listadas en su estado bancario cada mes o en el estado de su tarjeta de crédito junto con un cargo por servicio de Speedpay de \$3.95.

Pagar por correo

Usted puede enviar su pago por correo regular usando el sobre incluido con su factura mensual. Si se le pierde el sobre, simplemente envíe su cheque o giro postal a:

Duke Energy

P.O. Box 9001076

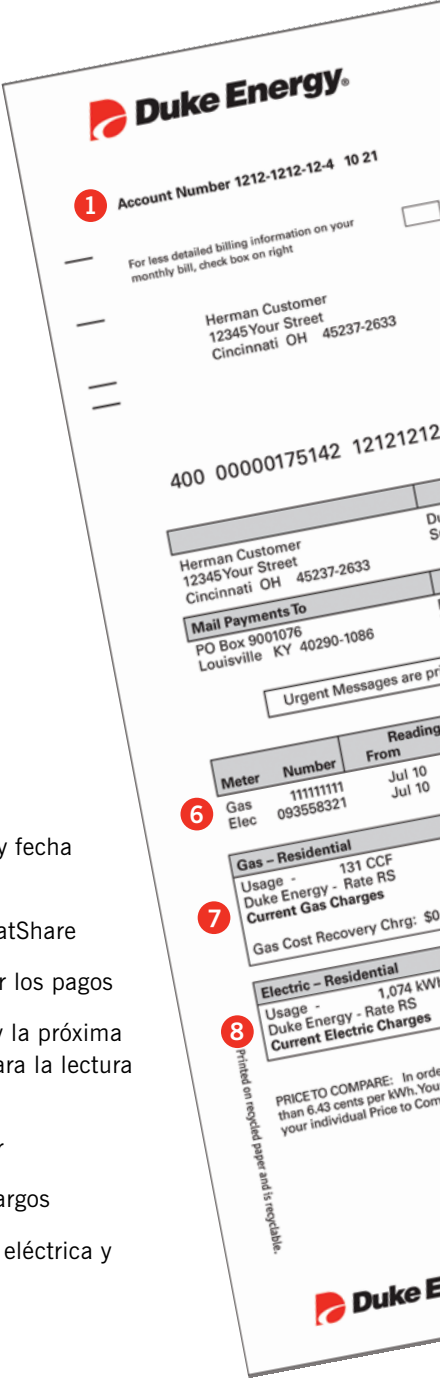
Louisville, KY 40290-1076

Para evitar cargos por pagos tardíos, favor de tomar en cuenta el tiempo necesario para entrega. Por favor no envíe dinero en efectivo por correo.

Agentes para el pago de cuentas

Los agentes para el pago de cuentas son comerciantes minoristas locales autorizados a aceptar pagos en efectivo, cheques y giros postales para Duke Energy. Si usted utiliza los servicios de un agente para el pago de cuentas, acuérdesese de llevar el talón de su cuenta o el número de su cuenta. Para obtener una lista de los agentes para el pago de cuentas en su área, visite a www.duke-energy.com/paymybill, o llame al 513.421.9500 o 800.544.6900.

Cómo entender su cuenta



- 1. Número de cuenta
- 2. Monto de la factura y fecha de vencimiento
- 3. Contribuciones a HeatShare
- 4. Dirección para enviar los pagos
- 5. Fecha de la factura y la próxima fecha programada para la lectura del medidor
- 6. Lecturas del medidor
- 7. Consumo de gas y cargos
- 8. Consumo de energía eléctrica y cargos

Due Date	Amount Due
Sep 06, 2006	\$ 175.14

2

3 \$ _____
HeatShare Contribution
(for Customer Assistance)

\$ _____
Amount Enclosed

4 PO Box 9001076
Louisville KY 40290-1076

124 090620066 00000177774

Page 1 of 1

Supplier Name 513-421-9500 1212-1212-12-4 Q-158942

Account Information
 Bill Prepared on Aug 10, 2006
 Next meter reading Sept 09, 2006

5

Payments after Aug 10 not included
 Last payment received Jul 24

Printed in this section of the bill, with a box around the message text.

Date	To	Days	Meter Reading	
			Previous	
Aug 08		29	6266	6397
Aug 08		29	60377	61451
				131
				1,074

Current Billing		
Amt Due - Previous Bill		\$ 140.00
Payment(s) Received		140.00
Balance Forward		<u>0.00</u>
Current Gas Charges		\$ 92.83
Current Electric Charges		82.31
Current Amount Due		\$ 175.14

98630000/CCF	\$ 92.83
	\$ 92.83

n	\$ 82.31
	\$ 82.31

For an average residential customer to save money, an electric supplier must offer a price lower than the Price to Compare may be different based on your usage. Visit www.duke-energy.com to calculate or contact Duke Energy for a written explanation.

Due Date	Amount Due	After Sep 06, 2006 pay
Sep 06, 2006	\$175.14	\$177.77

visit us at www.duke-energy.com

energy

Información sobre el medidor

Acceso al medidor

Duke Energy tiene el derecho de acceder a nuestros medidores y otro equipo en su propiedad. Si usted nos niega acceso, tenemos la autoridad de desconectar el servicio. Si su medidor está localizado dentro de una vivienda o detrás de una puerta cerrada de una cerca, hay opciones disponibles para asegurar la facturación correcta, incluyendo la lectura de su medidor usted mismo. Para aprender más sobre cómo proveer a Duke Energy su consumo mensual, visite a servicios en línea (Online Services) a www.duke-energy.com y haga clic en el enlace de Service Requests (Solicitud de servicio). Usted también puede llamar a nuestro departamento de servicio al cliente al 513.421.9500 o 800.544.6900 para información sobre nuestro programa EZREAD (lectura fácil del medidor).

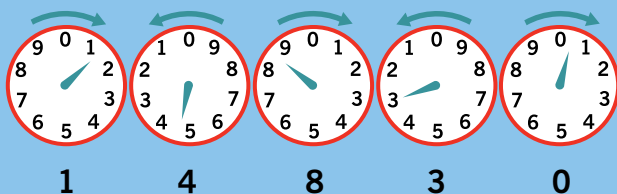
Si el acceso al medidor es un problema y usted no se siente cómodo leyendo su propio medidor, tendrá que ofrecer otro método para que los lectores de medidores puedan leer el medidor. Llame a nuestro departamento de servicio al cliente al 513.421.9500 o 800.544.6900 y pregunte por opciones sobre arreglos permanentes para la lectura del medidor.

Lectura del medidor de energía eléctrica

Los cuadrantes (caras) de su medidor de energía eléctrica se parecen a pequeños relojes. Cada cuadrante contiene números de cero a nueve. Una aguja marca un número en el cuadrante (véase el ejemplo en la próxima página). Al leer su propio medidor, es importante saber que algunas agujas giran en el sentido de las agujas del reloj, y otras giran en sentido contrario a las agujas del reloj. La aguja sólo avanza si se está usando la electricidad. Para leer su propio medidor, siga las instrucciones abajo:

- Escriba el número de cada cuadrante comenzando a la derecha y continúe a la izquierda.
- Cuando la aguja está entre dos números, o si acaba de pasar un número, escriba el número menor.

Ejemplo



- Si la aguja queda directamente sobre un número, antes de escribir ese número, asegúrese de chequear el cuadrante a la derecha. Si la aguja de este cuadrante no ha pasado el cero, escriba el número menor.

Comprobación del medidor

Si usted cree que su medidor no está funcionando correctamente, puede pedir que se realice gratuitamente una comprobación del medidor. Se le cobrará a por cualquier comprobación del medidor subsiguiente dentro de los 36 meses, a menos que se descubra un defecto en el medidor.

Lecturas corrientes del medidor

Usted tiene el derecho de solicitar una lectura corriente del medidor al iniciar o terminar servicio. También tiene el derecho de pedir dos lecturas del medidor gratuitas cada año si su consumo ha sido estimado por más de dos de los ciclos anteriores consecutivos de la facturación, o si tiene causa razonable de creer que el medidor no está funcionando correctamente.

Facturas vencidas

Cargos por pagos tardíos

Si no se recibe su pago antes de la fecha de vencimiento en la factura, se le cobrará un cargo por pago tardío del 1.5% del balance total no pagado.

Planes de pagos diferidos

Duke Energy entiende que pueden suceder emergencias financieras. Si ocurren, trabajaremos con usted. para formular un plan de pago razonable que satisfaga las necesidades de ambos...Ud. y Duke Energy. Basado en las regulaciones de la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (Ohio Public Utilities Commission), también ofrecemos el plan de pago de un sexto y el plan de pago de porcentaje de ingresos.

Postergación de la desconexión

Separación de servicio

Si usted utiliza gas y electricidad en su vivienda y ambos están al punto de desconexión por falta de pago, usted puede pagar los cargos relacionados a uno o al otro para mantener ese servicio en particular.

Certificación médica

Si un practicante médico con título certifica que una interrupción de servicio sería peligrosa para la salud de una persona en la vivienda, se pudiese evitar temporalmente la desconexión. Para obtener un formulario de certificación médica, llame al 800.648.7777.

Desconexión por falta de pago

Si se le ha desconectado su servicio por falta de pago de una factura vencida, se requerirá el pago completo de la cantidad adeudada, más un cargo de reconexión para restaurar su servicio. En ciertos casos, es posible que se le exija un depósito de seguridad. Si usted no puede pagar la cantidad estipulada, tendremos que llegar a un acuerdo

satisfactorio con respecto a arreglos crediticios antes de reconectar su servicio.

La Comisión de Servicios Públicos de Ohio requiere que Duke Energy le notifique 14 días antes de la desconexión.

Derechos del cliente

Privacidad

Duke Energy tiene prohibido divulgar su número de Seguro Social o su número de cuenta sin su permiso por escrito. Las excepciones incluyen:

- Colección comercial e información crediticia o evaluación
- Agregación gubernamental (por ejemplo, el plan de pago de porcentaje de ingresos)
- Orden del tribunal

Información sobre tarifas

Las tarifas y los cargos de Duke Energy están disponibles en: www.duke-energy.com, www.puco.ohio.gov, o en nuestras oficinas de Cincinnati en 644 Linn St. A petición Duke Energy le suministrará información sobre tarifas alternativas.

Quejas

Si usted ha tenido una experiencia insatisfactoria con Duke Energy, háganos saber:

- Llamando a 513.421.9500 o 800.544.6900
- Enviando un correo electrónico a customerservice@duke-energy.com
- Escribiendo una carta a

Duke Energy
P.O. Box 960
Mail Drop 309C
Cincinnati, OH 45201

Si su queja queda sin resolución o para información general sobre utilidades, usted tiene el derecho de comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO). Usted. puede:

- Llamar al 800.686.7826 (800.686.1570 para TDD) entre las 8:30 de la mañana a las 5:30 de la tarde, lunes a viernes
- Visitar a www.puco.ohio.gov
- Escribir una carta a

PUCO

180 E. Broad St.

Columbus, OH 43215-3793

Usted también tiene la opción de comunicarse con el Ohio Consumers' Counsel, el cual representa a los clientes de servicios públicos residenciales en cuestiones ante PUCO. Puede:

- Llamar al 877.PICKOCC
- Visitar al www.pickocc.org
- Escribir a:

Ohio Consumers' Counsel

10 W. Broad St.

Columbus, OH 43215-3485

Consumo e historial de pagos

Todos los clientes tienen el derecho de pedir hasta 12 meses de información sobre el consumo y 24 meses de historial de pagos sin costo alguno.

Depósitos de servicio

Si usted ha pagado un depósito de servicio, será abonado a su cuenta después de:

- Descontinuar el servicio o
- Que hayan pasado 12 meses desde el pago del depósito con menos de dos pagos tardíos, y sin la ocurrencia de una interrupción de servicio por falta de pago.

Cambios de equipo o uso

Es su responsabilidad notificar a Duke Energy dentro de un período de tiempo razonable con respecto a cambios de equipo que puedan afectar negativamente las facilidades eléctricas de su vivienda. Algunos ejemplos incluyen, pero no están limitados a los siguientes: piscinas con calefacción, adición de aire acondicionado central, un cambio de fuente de calefacción (de combustible fósil a la electricidad), o la instalación de un calentador de agua sin tanque.

Programa de derecho a escoger el proveedor de energía eléctrica (Electric Customer Choice Program)

¿Qué es?

El programa de derecho a escoger el proveedor de energía eléctrica (Electric Customer Choice Program) les ofrece a los clientes de Duke Energy de Ohio la oportunidad de escoger el proveedor de energía eléctrica.

Cómo escoger un proveedor

Los proveedores competitivos de generación eléctrica, conocidos como proveedores certificados, han sido aprobados por la Comisión de Servicios Públicos de Ohio (PUCO). Para obtener una lista de proveedores certificados, visite a nuestra página de Customer Choice (preferencia del cliente) a www.duke-energy.com o llámenos al 513.421.9500 o 800.544.6900.

Precio de comparación

Al considerar otros proveedores de energía eléctrica, la pregunta que usted debe hacerse es, “¿Voy a ahorrar dinero?” Para determinarlo, necesita saber el precio que un proveedor tiene que ofrecerle para que pueda realizar ahorros. Esto se llama “precio de comparación.”

El precio para comparar es la cantidad anual que ya no va a pagarle a Duke Energy si escoge a otro proveedor de energía eléctrica dividido por las kilovatio-horas que consume anualmente.

Usted puede usar nuestra calculadora de precio para comparar en www.duke-energy.com, y seguir las instrucciones para calcular sus ahorros potenciales.

Opción de estar o no estar en la lista de clientes para proveedores

Se requiere que Duke Energy ofrezca a los proveedores certificados una lista de clientes elegibles para solicitud. La lista incluye los nombres de los clientes, direcciones, e información de consumo de energía. Su nombre será incluido a menos que nos indique de lo contrario. Si usted desea que su nombre sea excluido de la lista, puede:

- Llamarnos al 800.544.6900
- Enviarnos un correo electrónico a customerservice@duke-energy.com
- Enviarnos por correo una carta a P.O. Box 960, Mail Drop 309C, Cincinnati, OH 45201

Favor de incluir el nombre en su factura de energía eléctrica, el número de su cuenta, su área de servicio y un número telefónico durante el día.

Cómo volver a Duke Energy

Usted puede volver a escoger a Duke Energy como proveedor de energía eléctrica en cualquier momento, y por cualquier razón, llamándonos al 513.421.9500 o 800.544.6900. Antes de reiniciar servicio con Duke Energy, debe estar enterado de posibles penalizaciones de pago como resultado de su contrato con su proveedor actual.

Los clientes que vuelven a Duke Energy por defecto, por abandono, mediante la contratación fraudulenta, (en inglés “slamming”) o la recesión de la certificación del proveedor no serán responsables de los costos relacionados con el cambio.

Derechos de los clientes bajo el programa de derecho a escoger

Si usted escoge un nuevo proveedor certificado, Duke Energy le enviará una confirmación. Usted tiene el derecho de cancelar cualquier cambio dentro de siete días a partir de la fecha de la notificación, llamándonos al 513.421.9500 o 800.544.6900. Si la notificación o el nombre en su factura de energía eléctrica refleja un proveedor no escogido por usted, favor de comunicarse con PUCO para iniciar una investigación contra la contratación fraudulenta, (en inglés “slamming”). Si el personal de la Comisión determina que su servicio ha sido cambiado sin autorización, su servicio será transferido de nuevo a Duke Energy o al proveedor anterior. Se le abonará en su cuenta todos los costos del cambio y recibirá un reembolso de los cargos en exceso de los que hubiera pagado sin el cambio no autorizado, excluyendo las tarifas de distribución.

Servicios al cliente



Servicios en línea

Duke Energy ofrece una variedad de servicios en línea, los cuales le dan la libertad de monitorear y controlar su(s) cuenta(s) de energía por Internet. Para inscribirse, tenga a mano el número de su cuenta y el número de su medidor; ambos pueden encontrarse en su factura. Luego, vaya a www.duke-energy.com y escoja el estado del menú apropiado y siga las instrucciones.

Transferencia / desconexión del servicio

Transferencia del servicio

Si piensa mudarse a otro local dentro del área de servicio de Duke Energy, puede transferir su cuenta a la nueva dirección.

- Llame al 513.421.9500 o 800.544.6900 o visite servicios en línea (Online Services) a www.duke-energy.com.
- Tenga a mano las fechas de conexión a su nueva dirección y desconexión de su vieja dirección.
- Programe su mudanza con una anticipación de por lo menos 5 días hábiles

Desconexión del servicio

Para terminar sus servicios con Duke Energy:

- Llame al 513.421.9500 o 800.544.6900 o visite servicios en línea (Online Services) a www.duke-energy.com
- Programe su mudanza por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha en la cual Ud. desea terminar sus servicios.

Servicios de asistencia especial

Discapacidad visual

Facturas con letras de imprenta grande

Nuestra factura con letras de imprenta grande fue diseñada para facilitar la lectura de su factura mensual de Duke Energy. Para pedir una factura en papel más grande con letras de imprenta más grande, llame al 513.421.9500 o 800.544.6900, o visite a www.duke-energy.com y vaya a la sección de Asistencia Especial bajo Atención al Cliente (Customer Care).

Discapacidad auditiva y del habla

Dispositivo de telecomunicaciones para gente con discapacidad auditiva

Duke Energy ofrece un número gratuito de TDD/TTY para comunicaciones con nuestros clientes con discapacidad auditiva y del habla. Llame a 800.752.3254 o, si no tiene un dispositivo de telecomunicaciones, puede usar el servicio de transferencia gratuito de su compañía telefónica llamando al 800.750.0750.

Asistencia para los clientes que no hablan inglés

Duke Energy ofrece servicios de intérprete para nuestros clientes que no hablan inglés. Los clientes que desean usar un idioma aparte del inglés pueden llamar al 513.421.9500 o 800.544.6900 e informarle al representante de servicio al cliente su idioma preferido.

Notificación a terceros

Duke Energy entiende que algunos de nuestros clientes pueden tener dificultad para hacer los pagos o solicitar crédito. Para asegurar la atención necesaria para nuestros clientes ancianos o para los individuos con requisitos especiales, ofrecemos un programa de notificación, el cual le enviará a una tercera persona designada copias de las facturas mensuales. Puesto que la información sobre las cuentas de nuestros clientes es confidencial, ambas partes tienen que estar de acuerdo respecto a la inscripción en el programa. La tercera persona no es responsable de la factura. Para inscribirse, visite www.duke-energy.com y vaya a la sección de Asistencia Especial bajo Atención al Cliente (Customer Care), o puede llamar al 513.421.9500 o 800.544.6900.

Programa de protección contra la intemperie

Duke Energy se ha asociado con People Working Cooperatively (Gente trabajando cooperativamente) para ofrecerles a los clientes elegibles de bajos ingresos mejoras gratuitas para sus viviendas para protegerse contra la intemperie. Para inscribirse, favor de llamar a People Working Cooperatively al 513.351.7921.

Asistencia para clientes de bajos ingresos

Es posible que asistencia para el pago de facturas esté disponible de programas financiados por el gobierno federal, el estado y fuentes privadas para clientes calificados de bajos ingresos. Para información, comuníquese con las agencias listadas a continuación:

- State of Ohio Home Energy Assistance Program (HEAP)
800.282.0880
- Información y servicio de referencia de United Way y Community Chest, 513.721.7900
- HeatShare (administrada por The Salvation Army).
Consulte su guía telefónica para el número en su área.

Programa para el apoyo vital

Si usted o un miembro de su hogar requiere de equipo eléctrico de apoyo vital, favor de visitar www.duke-energy.com y vaya a la sección de Asistencia Especial bajo Atención al Cliente (Customer Care), o puede llamar al 513.421.9500 o 800.544.6900. La inscripción requiere que se complete un formulario estándar, el cual le será enviado por nuestro grupo de servicio al cliente.

La participación en el programa para el apoyo vital no puede garantizar un suministro de energía sin interrupciones, pero sí podemos avisarle con anticipación sobre interrupciones programadas.

Recomendamos que los clientes inscritos mantengan una fuente de energía suplementaria en caso de apagones debido a la intemperie.

Referencia rápida de servicios al cliente

Apagón

800.543.5599

Problemas con el gas natural

800.634.4300

Sitio de la Red de Duke Energy

www.duke-energy.com

Correo electrónico

customerservice@duke-energy.com

Número telefónico gratuito de servicio al cliente

800.544.6900

Servicio al cliente local

513.421.9500

Fax local

513.287.2376

TDD/TTY

800.752.3254

Servicio de Transferencia local

800.750.0750

Ohio Utilities Protection Service (Llame antes de excavar)

800.362.2764



Printed on recycled paper.