



# Programas y Servicios Para Clientes

Información para Clientes con Cuenta Eléctrica

[ladwp.com](http://ladwp.com) | [ladwpeasternsierra.com](http://ladwpeasternsierra.com)



# ESTAMOS AQUÍ PARA USTED

Aunque sea ya un cliente existente o nuevo, ¡le damos la bienvenida! El Departamento de Agua y Energía de Los Ángeles (LADWP) es uno de los servicios públicos de su vecindario, que atiende a casi 6,000 clientes en el Valle Owens. Nuestro sistema eléctrico en el Valle Owens mantiene instalaciones y se extiende por 156 millas desde Lee Vining hasta Haiwee, y se extiende 38 millas al este desde Lone Pine hasta Darwin. Nuestra misión es brindarle energía segura, confiable y asequible de una manera ambientalmente responsable y centrada en el cliente.

Nuestro compromiso es servirle y brindarle un excelente servicio al cliente. Estos principios rectores están incorporados en nuestra Declaración de derechos del cliente: [ladwp.com/customerbillofrights](http://ladwp.com/customerbillofrights)

Siempre puede hablar con nosotros por cualquier pregunta o inquietud que pueda tener sobre su servicio:

1-800-DIAL-DWP or 760-873-0251

**[ladwp.com](http://ladwp.com)**  
**[ladwpeasternsierra.com](http://ladwpeasternsierra.com)**



Permanecemos conectados



@LADWP



@LADWP



@LADWP1



LADWP1



LADWP



Tenemos muchos programas para brindarle asistencia, desde opciones de facturación convenientes hasta formas de ayudarlo a ahorrar en su factura.

# FACTURACIÓN Y PAGOS FACILES

Su factura de LADWP es por servicio eléctrico. Recibirá uno cada dos meses. Su factura LADWP también incluirá el Recargo por Energía del Estado de California, **un impuesto que se aplica a los consumidores, basado en la cantidad de kilovatios-hora consumidos en California.**

Puede optar por recibir su factura por correo o electrónicamente, pero le recomendamos evitar tanto papeleo. Crea una cuenta en línea para administrar su cuenta, pagar su factura, acceder al historial de pagos, analizar su uso y solicitar reembolsos y otros servicios. También puede registrarse para pagos automáticos. Para crear una cuenta en línea, visite a [ladwp.com/myaccount](http://ladwp.com/myaccount).

## Opciones de Pago:

### Por teléfono

Registre su información bancaria y realice pagos únicos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Lo mejor de todo es que no hay ningún cargo por este servicio. Simplemente llame al 1-800-DIAL-DWP y seleccione la opción "Realizar un pago".

### Por correo

Si prefiere pagar por correo, asegúrese de escribir su número de cuenta en el cheque. Incluya su talón de pago y envíelo a:

LADWP Payments  
PO Box 30808  
Los Angeles, CA 90030-0808

### En persona

Siempre es bienvenido a venir a cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente para un servicio más personalizado. Nuestro Centro de Servicio al Cliente de Bishop está ubicado en:

300 Mandich Street  
Bishop, CA 93514

### Transferencia bancaria

Si prefiere este método de pago, necesitará el nombre del cliente en la cuenta LADWP, el número de cuenta y el monto de la factura. Además, puede haber un cargo asociado con el procesamiento de un cheque de tipo Quick Collect, transferido a LADWP y otras tarifas de servicio.

# PREOCUPANDONOS POR NUESTROS CLIENTES

En LADWP queremos asegurarnos de que tenga un servicio de energía confiable. Entendemos que a veces ocurren eventos inesperados que están fuera de su control. Es por eso que tenemos varios programas de asistencia financiera para ayudarle a aliviar esa carga económica, no importe la situación.

## **Arreglos de pago**

LADWP quiere asegurarse de que su servicio nunca se interrumpa solo porque no tiene dinero suficiente. Comuníquese con nosotros antes de que su factura se atrase para crearle un plan de pago.

## **Programa de descuento para personas de bajos ingresos**

Si usted o un ser querido se enfrenta a problemas económicos con la gestión de los gastos del hogar, le recomendamos que solicite un descuento en su factura de energía.

## **Tarifa “Lifeline” para para personas mayores/ discapacitados**

Las personas mayores, clientes con discapacidades, clientes con equipos de soporte vital y aquellos que cumplen con los requisitos certificados por médicos pueden ser elegibles para un descuento en las facturas de servicios públicos.

## **Otros programas de asistencia**

Conéctese con socios de LADWP que pueden ofrecer asistencia comunitaria, incluidos recursos para calefacción y enfriamiento de su hogar. La comunidad LADWP está aquí para ayudarle. Obtenga más información sobre nuestros programas de asistencia financiera en [ladwp.com/financialassistance](http://ladwp.com/financialassistance).





# FUNDAMENTOS DEL SERVICIO



## Cómo leer su medidor eléctrico

El 99% de los medidores residenciales en Valle Owens son digitales.

Por ejemplo, si el medidor lee 7025 el 2 de enero y 7830 el 1 de marzo, la diferencia de 805 entre las dos lecturas es la cantidad de kilovatios-hora (kWh)\* utilizados durante el período de facturación de dos meses.

\* kWh es la unidad estándar de medida eléctrica utilizada en calcular su factura de electricidad. Los vatios y kilovatios son las unidades que se utilizan para medir la velocidad a la que una lámpara o un aparato eléctrico utiliza electricidad.

# PROGRAMAS PARA AYUDARLE A AHORRAR EN SU FACTURA Y MEJORAR SU HOGAR

Nuestros programas y servicios de eficiencia energética lo ayudarán a realizar mejoras en su hogar que le permitirán ahorrar dinero y brindarán mayor comodidad durante todo el año. Cuando participe en los programas de eficiencia y sostenibilidad de LADWP, también ayudará a la región a ser más sostenible ayudando a conservar los recursos naturales.

# COMO CREAR UN AMBIENTE HABITABLE Y DISFRUTABLE PARA SU VIDA DIARIA

LADWP ofrece diferentes formas de ahorrar durante todo el año



## Sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC)

Desde el calor del verano hasta el frío del invierno, seguir estos sencillos pasos puede ayudarle a ahorrar durante todo el año:

### Calefacción

- Baje los calentadores de agua eléctricos a 120 °.
- Ajuste el termostato a 68 ° o a la temperatura más fresca y cómoda para usted.
- Reduzca el ajuste al menos 10 ° o apáguelo cuando no esté en su casa o antes de irse a dormir.
- Nunca cubra el termostato y no coloque lámparas, televisores u otros aparatos que generen calor cerca de él.
- No coloque alfombras, muebles o cortinas sobre las rejillas de ventilación del piso y / o las paredes.
- Cierre las cortinas y las persianas para limitar la pérdida de calor durante la noche y ábralas durante el día para que entre la luz del sol.
- Apague el piloto del calentador durante los meses cálidos.
- Si es posible, prepare su casa para el invierno utilizando ventanas de doble panel, burletas en puertas y cubiertas de plástico para ventanas.

### Enfriamiento

- Considere la posibilidad de instalar enfriadores de pantano que pueden usar un 75% menos de electricidad que el aire acondicionado central y funcionan bien en el clima seco de la región.
- Ajuste el termostato a 78 ° o a la temperatura más cálida y cómoda.
- Apague su aire acondicionado cuando no haya nadie en casa.
- No utilice electrodomésticos que produzcan calor, como hornos, lavavajillas, computadoras y televisores durante las horas más cálidas del día.
- Cierre las cortinas y las persianas para bloquear el calor de la luz solar.
- Proteja el equipo de aire acondicionado exterior de la luz solar directa, pero manténgalo alejado de cualquier cosa que pueda obstruir la circulación del aire.
- Mantenga limpio su equipo de aire acondicionado reemplazando o limpiando los filtros y limpiando los serpentines de condensación. Limpie el serpentín del evaporador interior una vez al año.





### Elimine Conjeturas de Temperatura con Termostatos Programables

Aumente la eficiencia de su hogar y use un termostato programable que se ajustará automáticamente a la temperatura deseada, lo que le permitirá ahorrar tiempo, dinero y energía. Puede encontrar reembolsos en termostatos elegibles y muchos otros artículos del hogar cuando visite nuestro **Mercado de Productos Eficientes** en [ladwp.com/epm](http://ladwp.com/epm).

El **Mercado de Productos Eficientes** también ofrece un reembolso para la compra e instalación de un acondicionador de aire montado en la ventana tipo ENERGY STAR® elegible. Estas unidades le pueden ahorrar energía durante todo el año. Obtenga sus reembolsos hoy visitando [ladwp.com/epm](http://ladwp.com/epm).

### Iluminación

La iluminación puede transformar la apariencia de su hogar de manera espectacular. ¿Sabía que también le puede ahorrar dinero?

- Apague las luces cuando no las necesite y aproveche la luz natural durante el día.
- Recuerde que las paredes y los techos de colores claros hacen que las habitaciones sean más luminosas.
- Determine cuánta luz necesita para su iluminación, su seguridad y protección. Luego, seleccione las bombillas de menor potencia para proporcionar esa luz.
- Coloque relojes de tiempo, fotosensores o sensores de movimiento en la iluminación de seguridad exterior.
- Aproveche la iluminación de tareas para iluminar mejor sus áreas de trabajo.
- Instale bombillas LED siempre que sea posible.

Hay muchas opciones, pero podemos ayudar, gracias a un reembolso en la compra de iluminación ENERGY STAR® elegible que es hasta un 90% más eficiente que las bombillas incandescentes. Visite nuestro Mercado de Productos Eficientes en [ladwp.com/epm](http://ladwp.com/epm) para productos cualificados.

### Ventanas y Puertas

Ya sea que esté tratando de mejorar el aspecto de su hogar o mejorar la acústica, nada dice que no puede ahorrar en costos de calefacción y refrigeración al mismo tiempo.

- Hasta el 18% de su pérdida de calor puede ocurrir a través de aberturas de edificios. Reduzca esta pérdida sellando contra frío las puertas y ventanas y aberturas de calafateo alrededor de instalaciones eléctricas, de plomería e iluminación.
- Revise todos los conductos de su casa en busca de fugas de aire. Repárelos según sea necesario, utilizando materiales y métodos aprobados.

- Puede evitar la pérdida de calor invernal y la pérdida de refrigeración de verano con ventanas aisladas de doble panel o una capa absorbente infrarroja para ventanas. Las cortinas también proporcionan aislamiento eficaz, especialmente aquellas con forro térmico.



Puede hacerlo con un reembolso por la compra y sustitución de nuevas ventanas con clasificación ENERGY STAR®. Sus nuevas ventanas deben cumplir o superar los actuales Estándares de Eficiencia Energética de Edificios ([www.energy.ca.gov](http://www.energy.ca.gov)) y ENERGY STAR® ([www.energystar.gov](http://www.energystar.gov)). Una vez que esté listo para obtener su reembolso, por favor solicite bajo nuestro Programa de Reembolso al Consumidor en [ladwp.com/crp](http://ladwp.com/crp).



# TODAS LAS COMODIDADES DEL HOGAR... Y MÁS

Nuestros electrodomésticos ya nos proporcionan una vida cómoda, pero ¿sabía que son capaces de mucho más? Los modelos de eficiencia energética también pueden ahorrarle dinero y ser una solución más sostenible. Los modelos de bajo consumo ponen menos tensión en la red eléctrica, prolongando la vida útil de los circuitos y equipos, lo que nos beneficia a todos al ayudar a evitar apagones de energía.

## Refrigeradores y Congeladores

Estos aparatos consumen mucha electricidad, pero estos son algunos consejos para ayudarle a ahorrar:

- Saber lo que va a sacar para reducir el número de veces que abra y cierre el refrigerador y congelador.
- Mantenga el refrigerador entre 38° y 41° y congelador a 0° a 5° (-10° para helado).
- Permita un flujo de aire adecuado al ventilador y bobinas condensadas en la parte posterior manteniendo un mínimo de 2 a 3 pulgadas de distancia hacia cualquier pared.
- Siempre que sea posible, ubique la unidad lejos de fuentes de calor, como estufas, lavavajillas, secadoras y luz solar directa.
- Revise las juntas y los sellos de las puertas para ajuste apretado.
- Cepille o aspire regularmente las bobinas condensadoras en la parte inferior de la parte trasera del refrigerador con el fin de prevenir que el polvo se introduzca en la unidad.
- Descongele un congelador de descongelación manual tan pronto que la escarcha de hielo se vuelva un cuarto de pulgada de grueso.
- Planifique con anticipación para las vacaciones mediante el uso de alimentos perecederos y establezca la temperatura en un entorno más cálido. Para ausencias prolongadas, asegúrese de apagarlo.



Si su refrigerador definitivamente ha alcanzado el límite de lo que puede dar de sí, LADWP proporciona un reembolso hacia la compra de un **refrigerador** con clasificación Energy STAR®, que puede ahorrarle un promedio de \$270 sobre cinco años. Visite [ladwp.com/epm](http://ladwp.com/epm) para obtener Información.

LADWP fomenta la seguridad y reciclaje ecológica de refrigeradores y congeladores viejos y energéticamente ineficaces. El **Programa de Entrego y Reciclaje de Refrigeradores (RETIRE)** ofrece servicio de recogida gratis y un reembolso por reciclar sus electrodomésticos elegibles. Visite [ladwp.com/retire](http://ladwp.com/retire) para más calificaciones.

El **Programa de Intercambio de Refrigeradores** proporciona a los clientes con ingresos que califiquen con un nuevo y GRATUITO REFRIGERADOR ENERGY STAR® a cambio de modelos más antiguos e ineficientes. Para las calificaciones del programa y los actuales modelos de refrigeradores que se ofrecen, visite: [ladwp.com/lirep](http://ladwp.com/lirep).



### Televisores, Computadoras y Consolas de Juego

En la mayoría de los hogares, televisores, computadoras y consolas de juegos son puntos de reunión focal para familiares y amigos, pero no deberían estar jugando a una habitación vacía.

- Utilice un temporizador de reloj para apagar el televisor a una hora deseada o utilice el temporizador de sueño incorporado o ajustes del modo de suspensión en televisores más nuevos.
- Baje el brillo y el contraste para ahorrar energía si es posible, fluya a través de televisores inteligentes o reproductores multimedia digitales en lugar de consolas de juegos, que pueden usar hasta 15 veces más energía.
- Utilice la característica de gestión de energía de su computadora que automáticamente pone las computadoras en un “modo de suspensión” de baja potencia después de un período de inactividad para ahorrar hasta \$15 por año.

- La mayoría de los televisores, computadoras, estéreos y otros dispositivos de entretenimiento gastan energía incluso cuando no está en uso; Desenchufe lo electrónico no esencial o utilice una tira de enchufes múltiples avanzadas.
- Busque productos electrónicos clasificados ENERGY STAR® para un ahorro significativo de energía.

Una vez que esté listo para actualizar a un televisor nuevo, considere un televisor eficiente con el sello de ENERGY STAR® LADWP le dará un reembolso y ahorrará un 27% más de energía que los modelos estándar mientras ve sus películas y programas de televisión favoritas. También hay disponible un reembolso para la compra de una tira de enchufes múltiples avanzadas con eficiencia energética Nivel 2, que puede ofrecer ahorros de energía adicional cuando se utilizan en conjunto con dispositivos clasificados Energy STAR®. Visite nuestra Mercado de Productos Eficientes en [ladwp.com/epm](http://ladwp.com/epm) para obtener información sobre cómo verificar la elegibilidad del producto.

# AHORROS QUE TE CUBREN

A veces no tenemos en mente a nuestro techo a menos que haya una gotera durante la temporada de lluvias, pero aquí en California con nuestro abundante sol, nuestros techos ofrecen mucho más potencial en términos de añadir comodidad y aprovechar la energía renovable. Cuando se trata de la energía solar, nuestra meta es hacer que esta fuente de energía renovable sea más ampliamente disponible para clientes residenciales, especialmente a los vecindarios con menos acceso a la tecnología solar.

### Techos Frescos

Cubrir su techo con un producto que refleja la luz solar y absorbe menos calor puede bajar las temperaturas internas en los días soleados calientes y ahorrar energía reduciendo la necesidad de enfriamiento constantemente. Aunque a menudo de color claro, los materiales para techos frescos vienen en muchos estilos y colores. LADWP proporciona un reembolso basado en la superficie cuadrada de su techo.

Puede solicitarlo en el Programa de Reembolsos al Consumidor en [ladwp.com/crp](http://ladwp.com/crp).





# ¿QUÉ HACER DURANTE UN APAGÓN?

## MANTENIENDO A CLIENTES SEGUROS DURANTE TEMPORADAS DE VIENTO Y FUEGO

En 2019, desarrollamos un Plan de mitigación para garantizar la seguridad, prevención, respuesta y recuperación, durante eventos de fuertes vientos o incendios. Desde 2008, contamos con estándares de confiabilidad para el equipo de energía que ayuda a mitigar riesgos de incendios forestales en zonas con alta amenaza de incendios. Además, tenemos gestión de vegetación y Programas de Confiabilidad del Sistema de Energía, ambos sirven para ayudar a reducir incendios. Activamos nuestros

protocolos para desenergizar basado por incidente, lo que significa que sólo desenergizamos nuestras líneas eléctricas en caso de un catastrófico desastre o si existe una amenaza para la seguridad del público, comunidades y trabajadores de LADWP.

En el caso de que un incendio forestal o la amenaza de incendio forestal ocurra, vamos a seguir coordinando estrechamente con los servicios policiales, los bomberos locales, CALFIRE y el Servicio Forestal de EE.UU.

## INFORMACIÓN AL CLIENTE

Owens Valley Servicio de Atención al Cliente

1-800-992-8331

Reporte Apagones

**Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 4 p.m. (cerrado días festivos)**  
**1-800-992-8331**

**Interrupción eléctrica después de hora de trabajo:**  
**(833) 325-2397**

Como la empresa de servicios públicos municipal más grande del país nuestros accionistas son usted, nuestros clientes. Con un promedio de servicio de 7,880 megavatios (MW) en capacidad eléctrica, nuestra meta es seguirle sirviendo bien en este siglo y el siguiente.

[ladwp.com](http://ladwp.com)  
[ladwpeasternsierra.com](http://ladwpeasternsierra.com)

