

Help with your bills  
and energy costs

帮助您支付账单和能源费用

Помощь в оплате  
счетов и расходов на  
электроэнергию

Ayuda con las facturas y  
los costos de la energía

Trợ giúp với các hóa đơn và  
chi phí năng lượng của quý vị



As you manage the impacts of this pandemic, we want you to know we're here to help.

Our team is available to provide you with bill support. We're also sharing tips to help you manage your energy use while you're home more.



### Helping customers

To help our customers through the impacts of COVID-19, we're:

- **Offering payment options to help make paying bills more manageable**
- **Connecting those who qualify to bill payment assistance**
- **Committing \$250,000 in energy assistance to directly help our customers impacted by COVID-19**



### Bill support

If you need help with your bill, we offer several options to fit your unique needs. We understand that you may not be able to pay your full bill and that's OK. Paying even a smaller amount helps you keep your bill balance lower, alleviate your stress and avoid building up a large balance that will be harder to manage later.

#### Request more time to pay

If you just need a little more time to pay, you can request a payment extension on your current bill by calling **503-228-6322** or **800-542-8818** Monday through Friday, from 7 a.m. to 7 p.m.

#### Change your due date

If you need to change the day your bill is due each month, you can do that online or by calling us. Please note that it will take a full billing cycle for any change to take effect.

#### Call us for a payment plan

We will work with you to set up payment arrangements that work for you. A payment arrangement operates like an interest-free loan and will help you with your bill balance. This helps you pay off your outstanding balance and stay current on your bill.

#### Request energy assistance

If your financial situation has been severely impacted, you may qualify for energy help through a service agency or from PGE's COVID-19 fund.

### • Energy assistance funding

The Oregon Energy Assistance Program (OEAP) and Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) assist eligible low-income households with energy costs. To qualify, you must meet the income guidelines.

Size of family unit	Gross annual income*	Gross monthly income*
1	\$25,983	\$2,165.25
2	\$33,978	\$2,831.50
3	\$41,973	\$3,497.75
4	\$49,967	\$4,163.92
5	\$57,962	\$4,830.17
6	\$65,957	\$5,496.42

\*Gross income means all household income before any deductions.

To apply for assistance, or see the income guidelines for larger family units, contact one of these organizations:

#### Clackamas County

Clackamas County Social Services  
**503-650-5640**  
St. Vincent de Paul  
**503-235-8431**

#### Marion/Polk Counties

Mid-Willamette Valley Community Action  
**503-588-9016**  
The Salvation Army  
**503-585-6688** ext. **4873**

### Multnomah County

El Programa Hispano Católico  
**503-489-6842**  
Human Solutions, Rockwood/East Multnomah County offices  
**503-405-7877**  
IRCO — Asian Family Center  
**503-235-4932**  
Latino Network  
**503-208-2174**  
Native American Youth and Family Center  
**503-288-8177** then press "1"  
Self Enhancement, Inc.  
**503-713-5590**

### Washington County

Community Action, Beaverton/Hillsboro offices  
**503-615-0771**  
Or visit [caowash.org](http://caowash.org) to apply online.

### Yamhill County

Yamhill Community Action Partnership (YCAP)  
**503-472-0457** ext. **1483** or toll-free **855-216-5289** ext. **1483**  
Or visit [yamhillcap.org](http://yamhillcap.org) to apply online.

For additional agencies and resources, contact 211info by phone at **211**; text your ZIP code to **898211**; or visit [211info.org/energy](http://211info.org/energy) to download their free app.

### • PGE's COVID-19 fund

PGE is committing \$250,000 in energy assistance to directly help our customers impacted by COVID-19. Call us at **503-228-6322** or **800-542-8818** to see if you qualify for this fund.



### Help saving energy

As we all do our part to stay home and stay safe, it's natural to start worrying about how all that time at home will impact your energy bill. Here are a few tools to manage your energy use.



### Track how much you're using

Our free, online Energy Tracker<sup>SM</sup> tool shows you when and how you're using energy, and how to save. To start, simply sign in to your account at [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).



### Get bill alerts

Knowing your bill is creeping up is motivation to take the extra steps to save energy. Sign up online or on the PGE app for weekly bill estimates or alerts that your bill may exceed an amount you've set.



### Try these savings tips

There are many ways to keep a lid on your energy use while we're all staying safe at home.

#### Set that thermostat

74 degrees when you're awake; 5 to 10 degrees higher (or lower, in winter) when asleep.

#### Turn off the screens when no one's watching and unplug them if you can

TVs, game consoles, cable boxes and computers use a lot of energy when they're on and off.

#### Unplug chargers

Device chargers use energy even when they're not charging anything.

#### Time your showers

A hot shower feels great, but that's a lot of energy going down the drain.

#### Load up the dishwasher

Save by running a full load and letting dishes air dry.

#### Turn off the hot water faucet

Don't let the faucet run while brushing your teeth or hand-washing dishes.

#### Set your water heater thermostat

120 degrees is perfect for savings and safety.

#### Don't stare into the fridge

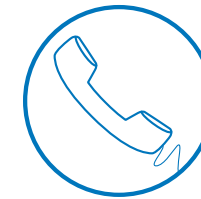
The longer you keep the door open, the more energy it wastes.

#### Turn off the vent fan

10 minutes is long enough for kitchen and bathroom fans to do their job. After that, turn them off.

#### Pull the shades

Window coverings help hold energy in and the cold out. If it's sunny on a cold day, open them up to let the sun heat your rooms. If it's sunny on a hot day, close shades to keep your rooms cooler.



### Connect with us

Please contact our Customer Service team directly by calling **503-228-6322** or **800-542-8818** Monday through Friday, from 7 a.m. to 7 p.m. Our PGE advisors are ready to assist you in English, Spanish and Russian. For all other languages, we have over-the-phone interpretation services available.

Sign up (or sign in) for online account access at [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).

Download the PGE mobile app at [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) or your app store.

See if you qualify for energy assistance at [portlandgeneral.com/assistance](http://portlandgeneral.com/assistance).

Get up-to-date information on how we're helping customers during COVID-19 at [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus).



### Scammers are taking advantage of people during this pandemic

If you receive a call, text, email or knock on your door and the person is demanding immediate payment, usually by a prepaid card or bitcoin, don't respond. If you're unsure about your account status, call us directly at **800-542-8818**. We can work with you to check your account status and if needed, get you set up with payment arrangements to help you with your bill.

在您应对本次疫情所带来的影响时，我们想让您知道，我们一直在您身边准备向您提供帮助。

我们的团队可为您提供账单方面的支持。我们还会与您分享一些小贴士，以帮助您在居家期间更好地管理能源使用情况。



### 帮助客户

为帮助客户应对 COVID-19 所带来的影响，我们：

- 提供付款选项，使账单支付变得更加易于管理
- 与有资格获得账单支付援助的人取得联系
- 投入 \$250,000 的能源补助，直接帮助受 COVID-19 影响的客户



### 账单支持

如果您在账单方面需要帮助，我们可提供若干选项，以满足您的独特需求。我们了解您可能无法全额支付账单，这没关系。即使是支付一小部分也会帮助您的账单余额减少、缓解您的压力并避免累积成为日后更难以管理的较大余额。

#### 请求更多时间支付

如果您只是需要多一点时间来支付，则可以在周一到周五的上午7点至晚上7点拨打 **503-228-6322** 或 **800-542-8818**，请求对当前账单进行延期付款。

#### 更改您的还款日

如果您需要更改每月的账单还款日，可以通过在线方式或致电方式联系我们。请注意，任何更改生效都需要一个完整的账单周期。

#### 致电联络我们，以了解付款计划

我们将与您共同制定适合您的付款方案。付款方案与无息贷款类似，可帮助您支付账单余额。它可帮助您付清未清余额并随时了解账单情况。

#### 请求能源补贴

如果您的财务状况已经受到严重影响，您可以通过服务机构或 Portland General Electric (PGE) 的 COVID-19 资金获得能源援助。

- 能源补贴资金  
Oregon Energy Assistance Program (OEAP, 俄勒冈州能源补贴计划) 和 Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP, 低收入家庭能源补贴计划) 可帮助低收入家庭支付能源费用。您必须满足下列收入准则才能具备资格。

家庭规模	年总收入*	月总收入*
1	25,983美元	2,165.25美元
2	33,978美元	2,831.50美元
3	41,973美元	3,497.75美元
4	49,967美元	4,163.92美元
5	57,962美元	4,830.17美元
6	65,957美元	5,496.42美元

\*总收入指的是去掉任何扣除额之前的全部家庭收入。

如要申请补贴，或是查看适用于规模较大家庭的收入准则，请联络以下任一组织：

#### Clackamas County

Clackamas County Social Services  
**503-650-5640**  
St. Vincent de Paul  
**503-235-8431**

#### Marion/Polk Counties

Mid-Willamette Valley Community Action  
**503-588-9016**  
The Salvation Army  
**503-585-6688**分机号4873

#### Multnomah County

El Programa Hispano Católico  
**503-489-6842**  
Human Solutions, Rockwood/East Multnomah County offices  
**503-405-7877**  
IRCO — Asian Family Center  
**503-235-4932**  
Latino Network  
**503-208-2174**  
Native American Youth and Family Center  
**503-288-8177**, 然后请按“1”  
Self Enhancement, Inc.  
**503-713-5590**

#### Washington County

Community Action,  
Beaverton/Hillsboro offices  
**503-615-0771**

或是访问 [caowash.org](http://caowash.org) 进行在线申请。

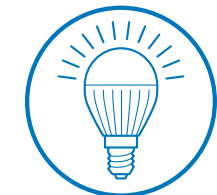
#### Yamhill County

Yamhill Community Action Partnership (YCAP)  
**503-472-0457**分机号1483或免费电话  
**855-216-5289**分机号1483

或是访问 [yamhillcap.org](http://yamhillcap.org) 进行在线申请。

如要获取更多机构和资源信息，请拨打电话**211** 联络 211info、以短信方式将您的邮政编码发送至**898211**，或访问 [211info.org/energy](http://211info.org/energy) 免费下载其应用程序。

- PGE 的 COVID-19 资金  
PGE 投入 \$250,000 的能源补助，直接帮助受 COVID-19 影响的客户。拨打 **503-228-6322** 或 **800-542-8818** 联络我们，以了解您是否具备获得该资金的资格。



### 帮助节省能源

在我们都尽量待在家中保持安全的同时，我们会很自然地开始担忧居家期间会对能源账单带来什么样的影响。以下几种工具可用来管理您的能源使用。



### 追踪您的能源使用情况

我们免费的在线 Energy Tracker<sup>SM</sup> 工具可为您展示您使用能源的时间和方式, 以及如何节省能源。仅需访问 [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com) 登录您的账户即可开始。



### 获得账单提醒

知道您的账单金额正在攀升是您采取额外措施节省能源的动力。在线注册或登录 PGE 应用程序注册, 以获取每周账单估值或是您的账单可能超出设置金额的提醒。



### 尝试这些节约小贴士

在您安全居家期间, 有很多种方法可限制您的能源使用。

#### 设置自动调温器

清醒时温度设置为74度; 睡觉时将温度调高5-10度(或在冬季调低些)

无人观看屏幕时请将其关闭; 如有可能, 请拔掉插头

电视、游戏机、机顶盒和电脑在开关时会消耗大量能源。

#### 拔掉充电器插头

设备充电器即使未使用, 也会在连接电源时消耗能源。

#### 为您的淋浴定时

热水淋浴给人的感觉很棒, 但有很多能源会流入到下水道中。

#### 装满洗碗机

运行满载的洗碗机并让碗碟自然风干, 从而节省能源。

#### 关闭热水龙头

刷牙或手洗碗碟时请勿开着水龙头。

#### 设置您的热水器温度控制器

从节能和安全的角度来看, 120度是最适合的温度。

#### 请勿打开冰箱发呆

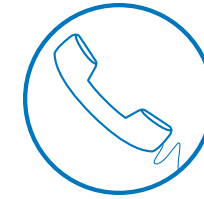
您打开冰箱门的时间越长, 浪费的能源就越多。

#### 关闭通风扇

10分钟足以令厨房和浴室风扇正常运行。之后, 关闭风扇。

#### 拉开窗帘

窗帘有助于保留热量并阻挡冷空气。在冷天的晴朗天气下, 开窗让太阳照射房间, 从而升高房间温度。在热天的晴朗天气下, 拉开窗帘以保持房间内凉爽。



### 与我们联系

请在星期一到星期五的上午7点至晚上7点间拨打**503-228-6322**或**800-542-8818**, 从而直接联络客户服务团队。我们的 PGE 顾问已做好准备为您提供英文、西班牙文和俄文援助。我们针对所有其他语言提供了电话翻译服务。

登录 [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com) 注册(登录)在线账户。

请在 [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) 或您的应用程序商店上下载 PGE 移动应用程序。

登录 [portlandgeneral.com/assistance](http://portlandgeneral.com/assistance) 查看您是否有资格获得能源补贴。

登录 [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus) 获取关于我们在 COVID-19 期间如何帮助客户的最新信息。



### 诈骗犯会在此疫情期间从事违法行为

如果您接到电话、短信、电子邮件或是听到敲门声, 并且此人要求立即付款(通常是以预付卡或比特币的方式), 请不要回应。如果您不确定自己的账户状态, 可以拨打**800-542-8818**直接联系我们。我们可以和您共同查看您的账户状态, 并且如有需要, 可为您设置付款方案, 以帮助您支付账单。

Сейчас, когда вы пытаетесь справиться с последствиями охватившей мир пандемии, вам следует знать, что мы готовы вас поддержать.

Наша команда может помочь вам с оплатой счетов. Кроме того, мы делимся советами по разумному потреблению электроэнергии, пока вы проводите большую часть времени дома.



### Помощь клиентам

Чтобы помочь клиентам справиться с последствиями COVID-19, мы

- предлагаем различные варианты оплаты счетов;
- помогаем получить финансовую помощь тем, кто в этом нуждается;
- выделяем 250 000 \$ на субсидирование оплаты электроэнергии для клиентов, пострадавших от COVID-19.



### Решение проблем с оплатой счетов

Если вам нужна помощь с оплатой счетов, мы предлагаем несколько вариантов решения возникшей проблемы в

соответствии с вашими уникальными потребностями. Мы понимаем, что у вас может не быть возможности полностью оплатить счета, и это нормально. Перечисление даже небольшой суммы поможет вам поддерживать положительный баланс счета, снять стресс и избежать роста задолженности, погасить которую будет гораздо сложнее.

#### Возможность отсрочить время оплаты

Если вам просто требуется больше времени, чтобы оплатить счета, можно запросить отсрочку платежа по текущему счету, позвонив по номеру **503-228-6322** или **800-542-8818** с понедельника по пятницу с 7:00 до 19:00.

#### Изменение даты оплаты

Если нужно изменить дату ежемесячной оплаты по счетам, это можно сделать на веб-сайте или по телефону. Обратите внимание, что любые изменения вступают в силу с началом нового цикла выставления счетов.

#### Позвоните нам, чтобы получить план оплаты

Мы поможем достигнуть договоренности об оплате и составить порядок расчетов, который подойдет именно вам. В рамках договоренности об оплате предоставляется беспроцентный кредит, что поможет вам сохранить положительный баланс счета, позволив постепенно погашать имеющиеся задолженности и оплачивать текущие счета.

#### Запрос на получение субсидии для оплаты электроэнергии

Если сложившаяся ситуация негативно сказалась на вашем финансовом положении, вы можете претендовать на субсидию для оплаты электроэнергии, обратившись в социальную службу или фонд Portland General Electric (PGE) «COVID-19».

#### • Выделение субсидий для оплаты электроэнергии

Программы Oregon Energy Assistance Program (OEAP, Программа штата Орегон по субсидированию оплаты электроэнергии) и Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP, Программа по субсидированию оплаты электроэнергии для малообеспеченных семей) помогают нуждающимся домохозяйствам с низким доходом оплачивать расходы на электроэнергию. Претендовать на получение субсидии могут семьи, отвечающие определенным требованиям к получаемым доходам.

Количество членов семьи	Валовой годовой доход*	Валовой ежемесячный доход*
1	25 983 \$	2165,25 \$
2	33 978 \$	2831,50 \$
3	41 973 \$	3497,75 \$
4	49 967 \$	4163,92 \$
5	57 962 \$	4830,17 \$
6	65 957 \$	5496,42 \$

\*Валовой доход означает весь доход домохозяйства до вычетов.

Чтобы подать заявку на получение помощи или ознакомиться с требованиями к доходу для семей, насчитывающих больше шести человек, обратитесь в одну из указанных ниже организаций.

#### Clackamas County

Clackamas County Social Services  
**503-650-5640**  
St. Vincent de Paul  
**503-235-8431**

#### Marion/Polk Counties

Mid-Willamette Valley Community Action  
**503-588-9016**  
The Salvation Army  
**503-585-6688**, добавочный номер **4873**

#### Multnomah County

El Programa Hispano Católico  
**503-489-6842**  
Human Solutions, Rockwood/East Multnomah County offices  
**503-405-7877**  
IRCO — Asian Family Center  
**503-235-4932**  
Latino Network  
**503-208-2174**  
Native American Youth and Family Center  
**503-288-8177**, затем нажмите «1»  
Self Enhancement, Inc.  
**503-713-5590**

#### Washington County

Community Action, Beaverton/Hillsboro offices  
**503-615-0771**  
Или посетите сайт **caowash.org**, чтобы подать заявку онлайн.

#### Yamhill County

Yamhill Community Action Partnership (YCAP)  
**503-472-0457**, добавочный номер **1483** или **855-216-5289** (бесплатный), добавочный номер **1483**  
Или посетите сайт **yamhillcap.org**, чтобы подать заявку онлайн.

Чтобы получить дополнительные сведения об агентствах и ресурсах, свяжитесь с организацией 211info по телефону **211**; отправьте свой почтовый индекс на номер **898211**; или посетите сайт **211info.org/energy**, чтобы загрузить их бесплатное приложение.

#### • Фонд PGE «COVID-19»

PGE выделяет 250 000 \$ на финансирование субсидий для оплаты счетов за электроэнергию наших клиентов, пострадавших от COVID-19. Позвоните нам по номеру **503-228-6322** или **800-542-8818**, чтобы узнать, можете ли вы получить субсидию от фонда.



### Помощь в экономии электроэнергии

Поскольку мы все стараемся оставаться дома, чтобы не подвергать себя ненужному риску, возникают опасения, как постоянное нахождение дома повлияет на счет за электроэнергию. Вот как оптимизировать расходы на электроэнергию.



### Отслеживайте количество потребляемой энергии

Наш бесплатный онлайн-инструмент Energy Tracker<sup>SM</sup> отображает время и способ использования электроэнергии, а также предлагает возможности экономии. Чтобы начать, просто войдите в свою учетную запись на [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).



### Получайте уведомления о выставлении счетов

Получение информации о состоянии счета — это мотивация предпринять дополнительные действия для экономии энергии. Зарегистрируйтесь на веб-сайте

или в приложении PGE для получения еженедельных сведений о состоянии счетов или предупреждений о том, что счет может превысить установленную вами сумму.



### Воспользуйтесь этими советами о том, как сэкономить

Существует множество способов контролировать потребление энергии, пока мы все остаемся в безопасности дома.

#### Настройте термостат

74 градуса, когда вы бодрствуете; на 5–10 градусов выше (или ниже зимой) во время сна.

#### Отключайте экраны устройств, когда их не смотрите, и по возможности отключайте их из розетки

Телевизоры, игровые и кабельные приставки, а также компьютеры потребляют много энергии даже когда выключены.

#### Отключайте зарядные устройства

Зарядные устройства потребляют энергию даже когда ничего не заряжают.

#### Ограничивайте время пользования душем

Горячий душ — это прекрасно, но большое количество энергии просто сливается в канализацию.

#### Загружайте посудомоечную машину

Экономьте электроэнергию, загружая машину полностью, и сушите посуду на воздухе.

#### Закрывайте кран с горячей водой

Закрывайте кран, когда чистите зубы или очищаете посуду с помощью моющего средства.

#### Настройте термостат бойлера

Для экономного и безопасного использования достаточно 120 градусов.

#### Не держите дверцу холодильника открытой

Чем дольше вы держите дверцу холодильника открытой, тем больше расходуется электроэнергии.

#### Выключайте вентиляцию

Для эффективной работы вентиляции в кухне и ванной достаточно 10 минут. Потом ее можно выключить.

#### Используйте шторы

Шторы помогают сохранить энергию и обеспечить прохладу. Если в холодный день солнечно, открывайте их, чтобы солнце нагревало помещение. Если солнечно в жаркий день, закрывайте шторы, чтобы сохранить прохладу.



#### Свяжитесь с нами

Обращайтесь в нашу службу поддержки напрямую по телефону **503-228-6322** или **800-542-8818** с понедельника по пятницу, с 7:00 до 19:00. Консультанты PGE готовы ответить на ваши вопросы на английском, испанском и русском языках. Для всех остальных языков у нас есть услуги устного перевода по телефону.

Зарегистрируйтесь на сайте [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com) (или выполните вход), чтобы получить доступ к учетной записи.

Скачайте мобильное приложение на сайте [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) или в своем магазине приложений.

Узнайте, можете ли вы претендовать на субсидию для оплаты за электроэнергию, на сайте [portlandgeneral.com/assistance](http://portlandgeneral.com/assistance).

Получайте актуальную информацию о том, как мы помогаем клиентам во время пандемии COVID-19 на сайте [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus).



### Мошенники пользуются ситуацией, возникшей в связи с пандемией, чтобы обманывать людей

Если вам звонят, присылают SMS-сообщения, сообщения электронной почты или приходят в дом, и требуют немедленно рассчитаться с помощью предоплаченной карты или биткоинов, не отвечайте. Если вас беспокоит состояние учетной записи, свяжитесь с нами по телефону **800-542-8818**. Мы поможем проверить информацию и составить порядок расчетов, чтобы помочь вам все оплатить, если это необходимо.

Dado que se está enfrentando a los desafíos de esta pandemia, queremos informarle que estamos aquí para ayudar.

Nuestro equipo está a su disposición para brindarle asistencia con el pago de las facturas. También queremos compartir consejos para que pueda controlar el consumo de energía en estos momentos en que pasa más tiempo en casa.



### Ayuda para nuestros clientes

Esto es lo que estamos haciendo para ayudar a nuestros clientes a enfrentar los impactos del COVID-19:

- Ofrecer opciones de pago para facilitar el pago de las facturas.
- Ofrecer asistencia de pago de facturas a quienes cumplan los requisitos.
- Destinar 250 000 dólares a un fondo de asistencia de energía para ayudar en forma directa a nuestros clientes que fueron perjudicados por el COVID-19.



### Ayuda con las facturas

Si necesita ayuda con su factura, le ofrecemos varias opciones para satisfacer sus necesidades particulares. Entendemos que es posible que no pueda pagar el importe total de la factura, y eso no es un problema. Incluso pagar un monto pequeño lo ayudará a mantener bajo el saldo de su factura, a aliviar el estrés y a evitar acumular una deuda grande que será más difícil de afrontar en el futuro.

#### Solicite más tiempo para pagar

Si solo necesita un poco más de tiempo para pagar, puede solicitar una extensión de pago de su factura actual llamando al **503-228-6322** o al **800-542-8818** de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.

#### Cambie la fecha de vencimiento

Si necesita cambiar la fecha de vencimiento de su factura mensual, puede hacerlo por Internet o por teléfono. Tenga en cuenta que los cambios tardarán un ciclo de facturación completo para entrar en vigor.

#### Llámenos para solicitar un plan de pago

Colaboraremos con usted para establecer acuerdos de pago que le resulten convenientes. Un acuerdo de pago funciona como un préstamo sin intereses y lo ayudará con el saldo de su factura. Este plan de pago lo va a ayudar a pagar el saldo pendiente y a mantener su cuenta al día.

#### Solicite asistencia de energía

Si su situación financiera sufrió un fuerte impacto, puede reunir los requisitos para recibir asistencia de energía por medio de una agencia de servicios o del fondo en respuesta al COVID-19 de Portland General Electric (PGE).

#### Fondos para asistencia de energía

El Oregon Energy Assistance Program (OEAP, Programa de Asistencia de Energía de Oregón) y el Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP, Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos) les brindan ayuda con los costos de energía a los hogares de bajos recursos que cumplen los requisitos. Para reunir los requisitos, debe cumplir las pautas sobre ingresos.

Tamaño del grupo familiar	Ingreso bruto anual*	Ingreso bruto mensual*
1	25 983 dólares	2165,25 dólares
2	33 978 dólares	2831,50 dólares
3	41 973 dólares	3497,75 dólares
4	49 967 dólares	4163,92 dólares
5	57 962 dólares	4830,17 dólares
6	65 957 dólares	5496,42 dólares

\*El ingreso bruto comprende todos los ingresos del grupo familiar antes de las deducciones.

Para solicitar asistencia o consultar las pautas sobre ingresos para grupos familiares más grandes, comuníquese con una de estas organizaciones:

#### Clackamas County

Clackamas County Social Services  
**503-650-5640**  
St. Vincent de Paul  
**503-235-8431**

#### Marion/Polk Counties

Mid-Willamette Valley Community Action  
**503-588-9016**  
The Salvation Army  
**503-585-6688 ext. 4873**

#### Multnomah County

El Programa Hispano Católico  
**503-489-6842**  
Human Solutions, oficinas de Rockwood/East Multnomah County  
**503-405-7877**  
IRCO — Asian Family Center  
**503-235-4932**  
Latino Network  
**503-208-2174**  
Native American Youth and Family Center  
**503-288-8177**; luego, presionar “1”  
Self Enhancement, Inc.  
**503-713-5590**

#### Washington County

Community Action, oficinas de Beaverton/Hillsboro  
**503-615-0771**  
Visite **caowash.org** para presentar una solicitud en línea.

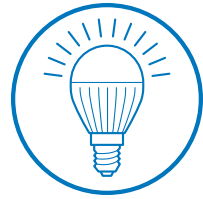
#### Yamhill County

Yamhill Community Action Partnership (YCAP)  
**503-472-0457**, ext. **1483**; número gratuito: **855-216-5289**, ext. **1483**  
Visite **yamhillcap.org** para presentar una solicitud en línea.

Si desea obtener información sobre agencias y recursos adicionales, comuníquese con 211info por teléfono al **211**, envíe un mensaje de texto con su código postal al **898211** o descargue su aplicación gratuita en **211info.org/energy**.

- Fondo en respuesta al COVID-19 de PGE  
PGE se compromete con el aporte de 250 000 dólares para asistencia de energía a fin de ayudar en forma directa a nuestros clientes que fueron perjudicados por el COVID-19. Llámenos al **503-228-6322** o al **800-542-8818** para averiguar si reúne los requisitos para recibir este financiamiento.





### Ayuda para ahorrar energía

Ya que todos ponemos de nuestra parte para permanecer en casa y estar seguros, es lógico empezar a preocuparse sobre cómo todo ese tiempo que pasamos en casa repercute en la factura de energía. Estas son algunas herramientas para controlar el consumo de energía.



### Haga un seguimiento de la cantidad de energía que utiliza

Nuestra herramienta gratuita en línea, Energy Tracker<sup>SM</sup>, indica cuándo y cómo utiliza la energía, y qué puede hacer para ahorrarla. Para empezar a usarla, solo tiene que iniciar sesión en su cuenta en [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).



### Obtenga mensajes de notificación sobre las facturas

Saber que el monto de su factura es cada vez mayor es un motivo para tomar medidas adicionales para ahorrar energía. Regístrese en línea o en la aplicación de PGE para

obtener estimaciones semanales de las facturas o mensajes de alerta en los que se indique que su factura podría sobrepasar un límite establecido.



### Pruebe estos consejos para ahorrar energía

Hay muchas maneras de controlar el uso de la energía mientras nos mantenemos seguros en casa.

#### Configure el termostato

Póngalo a 74 °F cuando esté levantado y súbalo entre 5 °F y 10 °F (o bájelo, en invierno) cuando se vaya a dormir.

#### Apague las pantallas cuando nadie esté mirando y, si es posible, desenchúfelas

Los televisores, las consolas de juegos, los decodificadores de cable y las computadoras consumen mucha energía cuando están encendidos, como también cuando están apagados.

#### Desenchufe los cargadores

Los cargadores de dispositivos consumen energía incluso cuando no están cargando nada.

#### Mida el tiempo de ducha

Las duchas calientes son estupendas, pero implican un gran gasto de energía.

#### Llene el lavavajillas

Para ahorrar, utilice el lavavajillas con la carga completa y deje que la vajilla se seque con el aire.

#### Cierre el grifo de agua caliente

No deje que el agua corra cuando se cepilla los dientes o lava los platos a mano.

#### Configure el termostato del calentador de agua

Póngalo a 120 °F, que es la temperatura perfecta para ahorrar y mantener la seguridad.

#### No tenga la puerta del refrigerador abierta demasiado tiempo

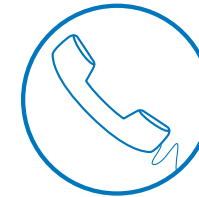
Cuanto más tiempo la mantenga abierta, más energía desperdiciará.

#### Apague el extractor

Basta con encender los extractores del baño y la cocina durante 10 minutos para que hagan su trabajo. Pasado ese tiempo, apáguelos.

#### Cierre las cortinas

Cubrir las ventanas ayuda a conservar la energía y evita que entre el frío de afuera. Si hay sol en un día frío, abra las cortinas para permitir que el sol caliente las habitaciones. Si hay sol en un día caluroso, ciérrelas para mantener más frescas las habitaciones.



### Comuníquese con nosotros

Comuníquese con el servicio de Atención al Cliente llamando al **503-228-6322** o al **800-542-8818** de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. Los asesores de PGE están disponibles para brindarle asistencia en inglés, español y ruso. Si necesita ayuda en otros idiomas, ofrecemos servicios de interpretación telefónica.

Regístrese o inicie sesión para acceder a través de una cuenta en línea en [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).

Descargue la aplicación móvil de PGE en [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) o desde la tienda de aplicaciones de su dispositivo.

Consulte si reúne los requisitos para obtener asistencia de energía en [portlandgeneral.com/asistencia](http://portlandgeneral.com/asistencia).

Obtenga información actualizada sobre cómo estamos ayudando a los clientes durante la pandemia de COVID-19 en el sitio web [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus).



### Los estafadores se están aprovechando de las personas durante esta pandemia

Si recibe una llamada, un mensaje de texto, un correo electrónico o una visita en su domicilio de una persona que le exige que realice un pago de inmediato, normalmente con una tarjeta prepaga o con bitcoins, no responda. Si no está seguro sobre el estado de su cuenta, llámenos directamente al **800-542-8818**. Podemos colaborar con usted para verificar el estado de su cuenta y, en caso de ser necesario, establecer acuerdos de pago para ayudarlo con su factura.

Khi quý vị đang xoay sở với các tác động của đại dịch này, chúng tôi muốn quý vị biết rằng chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị.

Đội ngũ nhân viên của chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị về vấn đề hóa đơn của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ chia sẻ những gợi ý giúp quý vị quản lý việc sử dụng năng lượng trong khi quý vị ở nhà nhiều hơn.



### Trợ giúp khách hàng

Để giúp khách hàng của chúng tôi với những tác động của COVID-19, chúng tôi:

- **Cung cấp các tùy chọn thanh toán giúp chi trả các hóa đơn một cách dễ dàng hơn**
- **Kết nối những khách hàng đủ tiêu chuẩn nhận hỗ trợ thanh toán hóa đơn**
- **Cam kết cung cấp khoản hỗ trợ năng lượng \$250,000 để trực tiếp trợ giúp khách hàng chịu ảnh hưởng bởi COVID-19**



### Hỗ trợ về hóa đơn

Nếu quý vị cần trợ giúp với hóa đơn của mình, chúng tôi có một vài tùy chọn phù hợp với các nhu cầu đặc biệt của quý vị. Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể không có khả năng chi trả toàn bộ hóa đơn của mình và điều đó có thể được chấp nhận. Việc chi trả thậm chí một phần nhỏ trong hóa đơn cũng giúp duy trì số tiền còn lại trong hóa đơn của quý vị thấp hơn, giúp quý vị bớt căng thẳng và tránh tích dồn nhiều số tiền chưa thanh toán sẽ khó chi trả sau này.

### Yêu cầu thêm thời gian thanh toán

Nếu quý vị chỉ cần thêm một chút thời gian để thanh toán hóa đơn, quý vị có thể yêu cầu gia hạn thời gian thanh toán hóa đơn hiện tại của mình bằng cách gọi số **503-228-6322** hoặc **800-542-8818** Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối.

### Thay đổi ngày đến hạn

Nếu quý vị cần thay đổi ngay đến hạn thanh toán hóa đơn của mình mỗi tháng, quý vị có thể làm điều đó trực tuyến hoặc gọi điện cho chúng tôi. Vui lòng lưu ý rằng bất kỳ thay đổi nào sẽ chỉ có hiệu lực sau trọn vẹn một chu kỳ lập hóa đơn.

### Gọi điện cho chúng tôi về kế hoạch thanh toán

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để đề ra kế hoạch thanh toán phù hợp với quý vị. Một kế hoạch thanh toán tương tự như một khoản vay không lãi suất và sẽ giúp quý vị thanh toán số tiền hóa đơn của mình. Biện pháp này giúp quý vị thanh toán hết số tiền còn nợ và duy trì số tiền phải thanh toán hóa đơn hiện tại của mình.

### Yêu cầu hỗ trợ năng lượng

Nếu tình hình tài chính của quý vị bị ảnh hưởng nghiêm trọng, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được hỗ trợ về năng lượng thông qua một cơ quan dịch vụ hay từ quỹ COVID-19 của Portland General Electric (PGE).

#### • Kinh phí hỗ trợ năng lượng

Oregon Energy Assistance Program (OEAP, Chương Trình Hỗ Trợ Năng Lượng Oregon) và Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP, Chương Trình Hỗ Trợ Năng Lượng cho Gia Đình Có Thu Nhập Thấp) hỗ trợ các hộ gia đình có thu nhập thấp chi phí năng lượng. Để đủ tiêu chuẩn, quý vị phải đáp ứng những hướng dẫn về thu nhập.

Số người trong gia đình	Thu nhập gộp hằng năm*	Thu nhập gộp hằng tháng*
1	\$25,983	\$2,165.25
2	\$33,978	\$2,831.50
3	\$41,973	\$3,497.75
4	\$49,967	\$4,163.92
5	\$57,962	\$4,830.17
6	\$65,957	\$5,496.42

\*Thu nhập gộp nghĩa là thu nhập của cả hộ gia đình trước các khoản khấu trừ.

Để nộp đơn xin hỗ trợ hoặc tham khảo hướng dẫn về thu nhập cho gia đình có nhiều người, hãy liên hệ với một trong những tổ chức sau:

#### Clackamas County

Clackamas County Social Services  
**503-650-5640**  
St. Vincent de Paul  
**503-235-8431**

#### Marion/Polk Counties

Mid-Willamette Valley Community Action  
**503-588-9016**  
The Salvation Army  
**503-585-6688** số máy nhánh **4873**

#### Multnomah County

El Programa Hispano Católico  
**503-489-6842**  
Human Solutions, Rockwood/East Multnomah County offices  
**503-405-7877**  
IRCO — Asian Family Center  
**503-235-4932**  
Latino Network  
**503-208-2174**  
Native American Youth and Family Center  
**503-288-8177** sau đó nhấn phím “1”  
Self Enhancement, Inc.  
**503-713-5590**

#### Washington County

Community Action,  
Beaverton/Hillsboro offices  
**503-615-0771**  
Hoặc truy cập **caowash.org** để nộp đơn trực tuyến.

#### Yamhill County

Yamhill Community Action Partnership (YCAP)  
**503-472-0457** số máy nhánh **1483** hoặc số điện thoại miễn phí **855-216-5289** số máy nhánh **1483**  
Hoặc truy cập **yamhillcap.org** để nộp đơn trực tuyến.

Để biết thêm về các tổ chức và nguồn lực, hãy liên hệ 211info qua điện thoại theo số **211**; nhắn tin mã ZIP của quý vị đến **898211** hoặc truy cập **211info.org/energy** để tải về ứng dụng miễn phí của họ.

#### • Quỹ COVID-19 của PGE

PGE cam kết cung cấp khoản hỗ trợ năng lượng \$250,000 để trực tiếp trợ giúp khách hàng bị COVID-19 ảnh hưởng. Hãy gọi điện cho chúng tôi theo số **503-228-6322** hoặc **800-542-8818** để xem liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận hỗ trợ từ quỹ này hay không.



### Giúp tiết kiệm năng lượng

Khi tất cả chúng ta đều thực hiện phần việc của mình là ở nhà và giữ an toàn, việc lo lắng về khoảng thời gian ở nhà sẽ ảnh hưởng đến hóa đơn năng lượng của quý vị như thế nào là một điều rất tự nhiên. Sau đây là một số công cụ giúp kiểm soát việc sử dụng năng lượng của quý vị.



### Theo dõi lượng năng lượng quý vị đang sử dụng

Công cụ Energy Tracker<sup>SM</sup> trực tuyến, miễn phí của chúng tôi cho quý vị biết khi nào và cách quý vị đang sử dụng năng lượng và cách tiết kiệm năng lượng. Để bắt đầu, chỉ cần đăng nhập vào tài khoản của quý vị tại [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).



### Nhận các thông báo về hóa đơn

Biết hóa đơn của quý vị đang tăng lên là động lực để thực hiện các bước tiết kiệm năng lượng bổ sung. Đăng ký trực tuyến hoặc trong ứng dụng của PGE để nhận ước tính hoặc thông báo hóa đơn hàng tuần về việc hóa đơn của quý vị có thể đã vượt quá khoản tiền mà quý vị thiết lập.



### Thử các gợi ý về tiết kiệm sau

Có nhiều cách kiểm soát việc sử dụng năng lượng của quý vị trong khi tất cả chúng ta ở nhà an toàn.

#### Thiết lập bộ ổn nhiệt

74 độ khi thức; 5 đến 10 độ trở lên (hoặc trở xuống vào mùa đông) khi ngủ.

#### Tắt các loại màn hình khi không xem và rút phích cắm khi có thể

Tivi, bộ điều khiển trò chơi, hộp cáp và máy tính sử dụng nhiều năng lượng khi chúng bật cũng như tắt.

#### Rút phích cắm các dây sạc

Dây sạc thiết bị sử dụng năng lượng ngay cả khi chúng không sạc bất kỳ thứ gì.

#### Tính giờ thời gian tắm

Tắm nước nóng dưới vòi sen mang lại cảm giác thật tuyệt vời, nhưng khi tắm mất nhiều năng lượng.

#### Máy rửa chén đầy bát đĩa

Tiết kiệm bằng cách sử dụng máy rửa chén đầy bát đĩa và để khô tự nhiên.

#### Tắt vòi nước nóng

Không để vòi nước nóng chảy trong khi đang đánh răng hoặc dùng tay rửa bát đĩa.

#### Thiết lập bộ phận ổn nhiệt ở bình nóng lạnh 120 độ là lý tưởng cho việc tiết kiệm và an toàn.

#### Đừng nhìn chằm chằm vào tủ lạnh

Quý vị càng mở cửa tủ lạnh lâu, càng tốn nhiều năng lượng.

#### Tắt quạt thông khí

10 phút là đủ dài cho quạt hút mùi nhà bếp và thông khí phòng tắm hoạt động. Sau đó, hãy tắt chúng.

#### Kéo rèm

Rèm cửa sổ giúp giữ năng lượng bên trong và giữ lạnh bên ngoài. Nếu trời nắng ấm vào ngày đông lạnh lẽo, mở rèm để mặt trời làm ấm phòng. Nếu trời nắng ấm vào ngày nóng, đóng rèm để giữ phòng mát.



### Kết nối với chúng tôi

Vui lòng liên hệ trực tiếp với đội ngũ nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi bằng cách gọi số **503-228-6322** hoặc **800-542-8818** Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. Các nhân viên tư vấn của PGE sẵn sàng trợ giúp quý vị bằng tiếng Anh, tiếng Nga và tiếng Tây Ban Nha. Với các ngôn ngữ khác, chúng tôi có dịch vụ thông dịch qua điện thoại.

Đăng ký (hoặc đăng nhập) truy cập tài khoản trực tuyến tại [portlandgeneral.com](http://portlandgeneral.com).

Tải về ứng dụng di động của PGE tại [portlandgeneral.com/app](http://portlandgeneral.com/app) hoặc cửa hàng ứng dụng của quý vị.

Xem liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận hỗ trợ năng lượng tại [portlandgeneral.com/assistance](http://portlandgeneral.com/assistance).

Nhận thông tin cập nhật về cách chúng tôi đang hỗ trợ khách hàng trong suốt đại dịch COVID-19 tại [portlandgeneral.com/coronavirus](http://portlandgeneral.com/coronavirus).



### Những kẻ giả mạo đang lợi dụng mọi người trong thời gian đại dịch này

Nếu quý vị nhận được cuộc gọi điện thoại, tin nhắn, email hay có người gõ cửa nhà quý vị và người đó yêu cầu quý vị thanh toán ngay, thường bằng thẻ trả trước hoặc tiền điện tử, không làm theo yêu cầu của họ. Nếu quý vị không chắc về tình trạng tài khoản của mình, hãy gọi điện trực tiếp cho chúng tôi theo số **800-542-8818**. Chúng tôi có thể làm việc với quý vị để kiểm tra tình trạng tài khoản của quý vị và nếu cần, hỗ trợ quý vị đặt ra kế hoạch thanh toán nhằm giúp quý vị với hóa đơn của mình.



