

# Energy Assistance and Customer Support Programs



HELP FOR THOSE IN NEED

## FINANCIAL ASSISTANCE

**NEVADA ENERGY CONNECTION**  
(866) 846-2009

nevadaenergyconnection.nv.gov



Payments are made directly to the energy company on the customer's behalf.

Household Size	Maximum Annual Income
1 .....	\$ 15,315
2 .....	\$ 20,535
3 .....	\$ 25,755
4 .....	\$ 30,975
5 .....	\$ 36,195
6 .....	\$ 41,415
7 .....	\$ 46,635
8 .....	\$ 51,855
Each Additional .....	\$ 5,220

*Valid through June 30, 2008*

**PROJECT REACH**  
(702) 367-5200

nevadapower.com/help



A Nevada Power funded program for customers 62 years and older, medically fragile or Reserve and National Guard members who meet the income guidelines below. Qualified customers may apply at United Way partner agencies. Funds are available year round until exhausted.

Household Size	Maximum Annual Income
1 - 2 .....	\$ 29,300
3 .....	\$ 34,400
4 .....	\$ 41,500
5 .....	\$ 48,600
6 .....	\$ 55,700
Each Additional .....	\$ 7,100

*Valid through June 30, 2008*

## WEATHERIZATION ASSISTANCE

**In Clark County (except the City of Henderson)**  
**HELP of Southern Nevada: (702) 369-4357**  
helpsonv.org

**For the City of Henderson**  
**Neighborhood Services: (702) 267-2014**  
cityofhenderson.com/index.php

**COMFORT SAVINGS**  
(866) 920-7822



Typical weatherization assistance measures may include but are not limited to:

- Ceiling, floor and duct insulation
- Duct leakage sealing (return and supply systems)
- Shell infiltration sealing (replace broken windows, replace exterior doors and windows, weather stripping, caulking, evaporative cooler covers, etc.)
- Insulation of water heater and water heater pipes
- Solar screens
- Heating and cooling system repairs/replacements
- Compact fluorescent lamps (CFLs)

## ASSISTANCE FOR THE HEARING IMPAIRED

You can communicate directly with our Customer Service department by phone if you have teletype transmitting equipment (TDD/TTY). Call (702) 367-5080, Monday through Friday 8 a.m. to 5 p.m.

## THIRD PARTY NOTIFICATION

**(702) 367-5555**  
nevadapower.com/help

To help prevent disconnects due to misplaced or forgotten electric bills, Nevada Power offers a third-party notification service. We notify the party you indicate (a friend, relative or agency) when your electric service may be in jeopardy because of an unpaid bill. The third party is under no obligation to pay the bill but can provide you with a friendly reminder to help you avoid any inconvenience. Please call our 24-hour Customer Service department at (702) 367-5555 if you are interested in this service.

**SENIOR AND DISABLED CUSTOMERS**  
**(702) 367-5555**

We at Nevada Power are concerned about our elderly and vulnerable customers. If there is a permanent resident living in your home who is seriously ill, disabled or 62 years of age or older, please call us so we can update your account information.

**GREEN CROSS (Life Support Equipment)**  
**(702) 367-5555**

nevadapower.com/help

Are you or permanent members of your household dependent on electrically operated medical equipment in use 24-hours a day? If "yes," then call (702) 367-5555 and a customer service representative will send you an enrollment packet for you to complete and return to sign up for the Green Cross program.

## GATEKEEPER PROGRAM

Nevada Power's employees, such as meter readers, field service representatives and customer service representatives, are trained to recognize when residents may need assistance. We inform the appropriate agencies who can investigate and provide any assistance necessary.

**EQUAL PAYMENT PLAN**  
**(702) 367-5555**

nevadapower.com/payment



With this payment option, we'll take your average power usage and divide it into equal payments so you'll know in advance what your bill will be each month.

**ELECTRIC CHECK**  
**(702) 367-5555**

nevadapower.com/payment



You never have to worry about paying your bill on time with this convenient service. With Electric Check, you can pay your power bill with an automatic withdrawal directly from your checking or savings account on the day the bill is due.

**PAYMENT ARRANGEMENTS**  
**(702) 367-5555**

If you have difficulty making a payment, please call us as we may be able to make payment arrangements with you depending upon a number of factors including your past credit history.

## Programas de Ayuda con Costos de Energía y Apoyo al Cliente



AYUDA PARA AQUELLOS QUE  
LA NECESITAN

### ASISTENCIA FINANCIERA

**NEVADA ENERGY CONNECTION**  
(866) 846-2009

nevadaenergyconnection.nv.gov



Los pagos se hacen directamente a la compañía de energía de parte del cliente.

Miembros de Familia	Ingreso Máximo Anual
1 .....	\$ 15,315 dólares
2 .....	\$ 20,535 dólares
3 .....	\$ 25,755 dólares
4 .....	\$ 30,975 dólares
5 .....	\$ 36,195 dólares
6 .....	\$ 41,415 dólares
7 .....	\$ 46,635 dólares
8 .....	\$ 51,855 dólares
Por miembros adicionales.....	\$ 5,220 dólares

*Válido hasta el 30 de junio de 2008*

**PROYECTO REACH**  
(702) 367-5200

nevadapower.com/help



Un programa subsidiado por Nevada Power para clientes de 62 años y mayores, personas frágiles de salud o miembros de la Reserva y Guardia Militar que cumplen con los lineamientos de ingreso que se muestran a continuación. Los clientes calificados pueden llenar una solicitud en las agencias asociadas de United Way. Los fondos están disponibles todo el año hasta agotarse.

Miembros de Familia	Ingreso Máximo Anual
1 - 2.....	\$ 29,300 dólares
3 .....	\$ 34,400 dólares
4 .....	\$ 41,500 dólares
5 .....	\$ 48,600 dólares
6 .....	\$ 55,700 dólares
Por miembros adicionales.....	\$ 7,100 dólares

*Válido hasta el 30 de junio de 2008*

### PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA CLIMATIZACIÓN

**En el Condado de Clark**  
(excepto en la Ciudad de Henderson)  
**HELP of Southern Nevada: (702) 369-4357**  
helpsonv.org

**Para la Ciudad de Henderson**  
**Servicios Vecinales: (702) 267-2014**  
cityofhenderson.com/index.php

**ASISTENCIA PARA AHORRAR ENERGÍA**  
(866) 920-7822



Las medidas típicas de climatización que se instalan por medio del programa de ahorros *Comfort Savings* pueden incluir, pero no están limitadas a:

- Instalación de aislante en el techo, los pisos y los conductos
- Sellado de las fugas de los conductos (sistemas de provisión y retorno)
- Sellado de las infiltraciones de los revestimientos (reemplazar ventanas rotas, reemplazar puertas y ventanas exteriores, sellos de las puertas, sellado de climatización, cubiertas de enfriadores por evaporación, etc.)
- Instalación de aislante en los calentadores de agua y sus tuberías
- Pantallas solares
- Reparaciones / cambios de los sistemas de refrigeración y calefacción
- Bombillas fluorescentes compactas (CFLs, por sus siglas en inglés)

**ASISTENCIA PARA PERSONAS CON PROBLEMAS AUDITIVOS**

Usted puede comunicarse directamente con nuestro departamento de Servicio al Cliente por teléfono si cuenta con un equipo de transmisión de teletipo (TDD/TTY, por sus siglas en inglés). Llame al (702) 367-5080 de lunes a viernes de las 8 a.m. a las 5 p.m.

**NOTIFICACIÓN A TERCERAS PARTES**  
(702) 367-5555

nevadapower.com/help

Para ayudar a prevenir que su servicio sea desconectado debido a recibos de electricidad olvidados o perdidos, Nevada Power ofrece un servicio de notificación a terceras partes. Nosotros notificamos a quien usted nos indique (un amigo, familiar o agencia) cuando su servicio de electricidad puede estar en peligro de desconexión debido a la falta de pago de su recibo. La tercera parte no está bajo ninguna obligación de pagar el recibo, pero puede proveerle un recordatorio para ayudarlo a evitar inconveniencias. Por favor llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente las 24 horas al teléfono (702) 367-5555 si usted está interesado en este servicio.

**CLIENTES CON DISCAPACIDADES Y PERSONAS MAYORES**  
(702) 367-5555

En Nevada Power estamos preocupados por nuestros clientes mayores y vulnerables. Si hay un residente permanente viviendo en su hogar que tiene una enfermedad seria, discapacidad o tiene 62 años o más, por favor llámenos para que podamos actualizar la información de su cuenta.

**MÁQUINA DE CORAZÓN-PULMÓN**  
(702) 367-5555

nevadapower.com/help

¿Depende usted o algún miembro de su hogar de equipo médico eléctrico las 24 horas del día? Si su respuesta es "sí", entonces llame al (702) 367-5555 y un representante de servicio al cliente le enviará un paquete de inscripción para que usted lo complete y nos lo envíe para inscribirlo en el programa *Green Cross*.

### PROGRAMA GATEKEEPER

Los empleados de Nevada Power, como quienes miden los medidores, representantes de servicio de campo y representantes de servicio al cliente, están capacitados para reconocer cuando los residentes pueden necesitar asistencia. Nosotros informamos a las agencias correspondientes que pueden investigar y brindar la ayuda necesaria.

**PROGRAMA EQUAL PAYMENT**  
**O PAGOS IGUALES**  
(702) 367-5555

nevadapower.com/payment



Con esta opción de pago, nosotros tomamos el uso promedio de electricidad y lo dividimos en pagos iguales para que usted sepa por adelantado la cantidad a pagar en su recibo cada mes.

**ELECTRIC CHECK**  
**O CHEQUE ELECTRÓNICO**  
(702) 367-5555

nevadapower.com/payment



Nunca tiene que preocuparse por pagar su recibo a tiempo con este conveniente servicio. Con el programa Cheque Electrónico usted puede pagar su recibo de electricidad con una deducción automática directamente de su cuenta de cheques o cuenta de ahorros el día en el que se vence el recibo.

**ARREGLOS DE PAGO**  
(702) 367-5555

Si tiene dificultades para realizar un pago, por favor llámenos, quizá podríamos acordar arreglos de pago con usted dependiendo de un número de factores, incluyendo su historial crediticio.