

AVISO IMPORTANTE SOBRE SU CUENTA

Estimado Cliente,

AES Ohio trabaja constantemente para mejorar su experiencia. Como parte de este esfuerzo, recientemente actualizamos nuestro sistema de facturación de 25 años de antigüedad. Si bien esta transición mejorará nuestros servicios, un número muy reducido de clientes ha experimentado problemas de facturación, que incluyen:

- Facturas más altas de lo normal
- Facturas con consumo estimado más alto de lo normal
- Demora en la entrega de las facturas

Hemos identificado la causa y estamos trabajando activamente para resolver estos problemas. No se aplicarán cargos por pagos atrasados debido a estos inconvenientes de facturación.

Lo que necesita saber:

Si recibió una factura más alta de lo normal

- Comuníquese con nuestro equipo de Servicio al Cliente para una revisión. Compararemos su consumo con datos anteriores y temperaturas promedio para determinar la causa del aumento. Si es necesario, programaremos una validación del medidor. Si se encuentra un error, corregiremos su factura.
- Cualquier pago en exceso se acreditará a su cuenta. Si pagó de menos, su próxima factura reflejará el monto correcto a pagar.

Si recibió una factura con un consumo estimado más alto de lo normal

- Sus pagos seguirán aplicándose a su factura. Una vez resuelto el problema, su factura se ajustará para reflejar el consumo real, y cualquier pago en exceso se acreditará en su próxima factura.
- Es posible que experimente retrasos en sus facturas mientras trabajamos en una solución.

Si está experimentando un retraso en la facturación

- Cuando se reanude la facturación, su próxima factura incluirá el consumo anterior no facturado y el consumo actual.
- Para evitar una factura más alta en el futuro, puede realizar pagos ahora a través del portal en línea MyAES en myprofile.aes-ohio.com, basados en su consumo mensual promedio. Cualquier pago en exceso se acreditará en su próxima factura.

Sin impacto negativo en su cuenta

- No se aplicarán cargos por pago atrasados debido a estos inconvenientes de facturación.
- Hay opciones de pago disponibles en aes-ohio.com/pay-agreements.

Agradecemos su paciencia y valoramos su confianza. Una facturación precisa es importante para nosotros, y estamos comprometidos a minimizar las interrupciones y garantizar una experiencia sin inconvenientes. Para más detalles, visite nuestras preguntas frecuentes en aes-ohio.com/smart-upgrade.

Si necesita asistencia inmediata, nuestro equipo de Servicio al Cliente están listos para ayudarlo a través del chat en aes-ohio.com o llamando al 800-433-8500 (lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM).

Gracias por su paciencia y colaboración.

Su socio en energía,

AES Ohio



Manage your account online
at aesohio.com.



AES Ohio Customer Service
Local 937-331-3900
Toll Free 800-433-8500