

## AVISO IMPORTANTE SOBRE SU CUENTA

Estimado Cliente,

Recientemente actualizamos nuestro sistema de facturación para mejorar su experiencia. Como parte de este esfuerzo, algunos clientes han experimentado retrasos en la recepción de sus facturas. Este problema surge de los desafíos que se han presentado debido al sistema de integración, los cuales han impedido que ciertas órdenes de servicio se completen adecuadamente.

Le aseguramos que su servicio no ha sido interrumpido. **No se cobrarán cargos por pago tardío y su servicio no será desconectado mientras sus facturas estén aplazadas.** Se ha identificado la causa y estamos trabajando activamente para resolver estos problemas.

### Lo que necesita saber:

- Cuando se reanude el proceso de facturación, su próxima factura incluirá cualquier uso anterior no pagado y el uso actual.
- Para evitar una factura elevada más adelante, puede realizar pagos ahora a través del portal en línea MyAES, basándose en su consumo mensual promedio. Cualquier pago en exceso se acreditará en su próxima factura.
- Si usted está recibiendo una factura mensual, la demora podría referirse a su factura final de su ubicación anterior. Si tiene más de una cuenta, por favor revise cada una de ellas para determinar el impacto.
- Clientes inscritos en Bank Plan o Kubra Auto-Pay, su saldo total se procesará automáticamente en su fecha de vencimiento, una vez que se reanude la facturación. Esto incluye facturas retrasadas y uso actual. Si desea cambiar a pagos manuales, por favor cancele su inscripción en el programa de pago automático antes de la fecha de vencimiento de su próxima factura.
- **No se cobrarán cargos por pago tardío y su servicio no será desconectado mientras sus facturas estén aplazadas.** Las opciones de pago estarán disponibles una vez que se reanude la facturación en [aes-ohio.com/pay-agreements](https://aes-ohio.com/pay-agreements).

Aunque estamos trabajando arduamente para resolver todas las cuentas afectadas, el tiempo para solucionar los problemas de facturación puede variar para los clientes que tienen múltiples propiedades o cuentas. Por favor verifique el estado de su(s) cuenta(s) visitando el portal en línea MyAES. Si aún no tiene una cuenta en línea de MyAES, puede crear una en [myprofile.aes-ohio.com](https://myprofile.aes-ohio.com). Un mensaje aparecerá en cada cuenta afectada.

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 contratiempos.

Para más detalles, visite nuestra página web con preguntas frecuentes en [aes-ohio.com/smart-upgrade](https://aes-ohio.com/smart-upgrade). Si necesita asistencia inmediata, nuestro equipo de Servicio al Cliente está disponible para ayudarlo a través del chat en [aes-ohio.com](https://aes-ohio.com) o llamando al 800-433-8500 o al 800-253-5801 para clientes comerciales (de lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM).

Gracias por su paciencia y colaboración.

Su aliado en energía,

AES Ohio



Manage your account online  
at [aesohio.com](https://aesohio.com).



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