

We are here to help you

Services offered

Budget Billing: Our Budget Billing service lets you spread your energy costs evenly over 12 months.

Special Identification: If everyone in your household (including you) is either blind or disabled, 18 years of age or under, or at least 62 years of age or older, contact us so we can code your account.

Friendly Reminder: Have a relative, friend or agency receive important information about your RG&E account, to be sure important notices are not missed.

Sight-Saver Bill: Visually-impaired customers may request a large print bill free of charge.

Life Support Customers: If you or someone in your household relies on life-sustaining equipment, contact us immediately.

Department of Social Services (DSS): If your energy bills are paid by DSS voucher, you should monitor your energy use, DSS payments and amount due as DSS may not be paying the full amount owed, requiring you to pay the difference.

Home Energy Assistance Program (HEAP) grants provide utility payments to income-eligible customers from November until funds are exhausted.

Our **Energy Affordability Program (EAP)** helps eligible customers manage their energy bills through a monthly bill credit. You're automatically enrolled in EAP bill credits and continue participation when a HEAP benefit is applied to your RG&E account each year. If you receive HEAP for service from another fuel company or receive other assistance such as SSI, SNAP or Medicaid, you can also apply for EAP bill credits.

The **Project SHARE Heating Fund** helps income-eligible RG&E customers as well as active members of the military and veterans within the RG&E service area with energy bill emergencies. You must have active service to participate. For eligibility information, call the Project SHARE Heating Fund at **800.599.4327** or visit **heartshare.org**. Heart Share Human Services of New York administers the Project SHARE Heating Fund.

Having difficulty paying your bills?

Don't wait, please call us at **877.266.3492** so we can work on a solution together.

Bill payment options

- **Enroll in our AutoPay service:** By visiting **rge.com/AutoPay** or completing the form on the back of your bill payment stub. The amount due will be deducted from your bank account each month on your due date.
- **Go paper-free with our eBill service:** Save stamps, checks and paper. You can combine **AutoPay** and **eBill** to ensure you never miss a payment.
- **Make a secure one-time payment:** Make a secure payment from your checking account, credit or debit card anytime for free. Pay online at **rge.com/MyAccount**, from our **free Mobile App** or call our **Automated Phone System** at **800.295.7323**.
- **Make a payment in person:** Make a payment in person at one of our approved pay agents or walk-in offices — just have your payment stub handy. Visit **rge.com/PayinPerson** to find an approved pay agent near you.

Other important information

Energy assistance: Visit **rge.com/HelpWithBill** for information on programs and assistance available to help with your energy bills.

Understand and manage your energy usage: We offer free tools and resources to help you manage your energy usage. Visit **rge.com/UnderstandYourUsage** to learn more.

Smart energy: Find energy efficiency tips and programs to help you save energy and save money. Learn more at **rge.com/EnergyEfficiencyPrograms**.

Even easier to manage your account: Download our **free Mobile App** today at the App Store or Google Play or text **APP** to **743898** and pay your bill, report an outage and submit a meter reading.

How to contact us

Natural gas odors or emergencies (24/7)	800.743.1702
Electricity interruptions or emergencies (24/7)	800.743.1701
Customer Service	800.743.2110
Payment arrangements	877.266.3492
Deaf and hard of hearing (New York Relay Service)	Dial 711
Automated Phone System	800.295.73.23

Estamos aquí para ayudarlo

Servicios ofrecidos

Facturación presupuestada: Nuestro servicio de Facturación presupuestada le permite distribuir sus gastos de energía de manera uniforme durante 12 meses.

Identificación especial: Si todos los miembros del grupo familiar (incluso usted) son no videntes o discapacitados, tienen 18 años o menos, o 62 años o más, póngase en contacto con nosotros para que podamos codificar su cuenta.

Recordatorio amistoso: Pida a un familiar, amigo o agencia que reciba información importante sobre su cuenta RG&E, para asegurarse de que no pase por alto avisos importantes.

Facturación de SightSaver: Los clientes con problemas de visión pueden solicitar una factura en letra grande sin costo.

Clientes con Soporte Vital: Si usted o alguien de su familia depende de un equipo de soporte vital, póngase en contacto con nosotros de inmediato.

Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés): Si sus facturas de energía se pagan con el bono DSS, debe controlar el consumo de la energía, los pagos de DSS y el monto adeudado, ya que DSS puede no pagar la totalidad del importe adeudado, y solicitarle a usted que abone la diferencia.

Los subsidios del Programa de Asistencia de Energía a los Hogares (HEAP): permiten pagar los servicios públicos a los clientes cuyos ingresos reúnan los requisitos, a partir de noviembre hasta que se agoten los fondos.

Nuestro **Programa de Accesibilidad Energética (EAP, por sus siglas en inglés):** ayuda a los clientes elegibles a gestionar sus facturas de energía mediante un crédito en la factura mensual. Usted queda inscripto de forma automática en los créditos de facturas del EAP y continúa participando cuando se aplica un beneficio del HEAP a su cuenta RG&E cada año. En el caso de que reciba un beneficio HEAP de otro proveedor de energía, como la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés), Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés) o Medicaid, también puede reunir los requisitos para los créditos en las facturas del EAP.

El **Proyecto SHARE de subsidio a la calefacción:** brinda asistencia con las facturas de energía a los clientes que reúnen los requisitos, y a militares activos y veteranos dentro de la zona de servicios de RG&E en casos de emergencia. Debe contar con un servicio activo para participar. Para obtener información sobre los requisitos, comuníquese con el Proyecto SHARE de subsidio a la calefacción al **800.599.4327** o visite **heartshare.org**. Heart Share Human Services of New York administra el Proyecto SHARE de subsidio a la calefacción.

¿Tiene dificultades para pagar sus facturas?

No espere más y llámenos al **877.266.3492** para que podamos buscar una solución juntos.

Opciones de pago de facturas

- **Inscríbese en nuestro servicio de pago automático:** Visitando **rge.com/AutoPay** o completando el formulario que figura al dorso del talón de pago de su factura. El importe adeudado se descontará de su cuenta bancaria todos los meses en la fecha de vencimiento.
- **Sin impresiones de papel con nuestro servicio de eBill:** Ahorre en estampillas, cheques o papel. Puede combinar el pago automático en **AutoPay** con **eBill** para asegurarse de no por alto ningún pago.
- **Realice un pago único seguro:** Realice un pago seguro desde su cuenta corriente, tarjeta de crédito o débito en cualquier momento y de forma gratuita. Pague en línea en **rge.com/MyAccount**, de forma gratuita desde nuestra Aplicación móvil o comuníquese con nuestro Sistema telefónico automática llamando al **800.295.7323**.
- **Realice un pago en persona:** Realice un pago en persona a través de uno de nuestros agentes autorizados u oficinas sin cita previa — solo tenga su talón de pagos a mano. Visite **rge.com/PayInPerson** para encontrar una agente de pago autorizada cerca suyo.

Información importante adicional

Asistencia energética: Visite **rge.com/HelpWithBill** para obtener más información sobre programas y asistencia disponibles para ayudarlo con sus facturas de energía.

Entender y gestionar su consumo de energía: Le ofrecemos herramientas y recursos gratuitos para ayudarlo a gestionar su consumo de energía. Visite **rge.com/UnderstandYourUsage** para obtener más información.

Energía inteligente: Encuentre recomendaciones y programas de eficiencia energética para ayudarlo a ahorrar energía y dinero. Obtenga más información en **rge.com/EnergyEfficiencyPrograms**.

Para una mayor facilidad de gestión de su cuenta: Descargue nuestra **Aplicación móvil gratuita** hoy mismo en la tienda de Aplicaciones o en Google Play, o envíe un mensaje que diga **APP** a **743898** y pague su factura, informe de un corte de energía y envíe una lectura de su medidor.

Cómo ponerse en contacto con nosotros

Olor a gas natural o emergencias (24/7)	800.743.1702
Interrupciones de electricidad o emergencias (24/7)	800.743.1701
Atención al cliente	800.743.2110
Acuerdos de pago	877.266.3492
Personas sordas o con dificultades auditivas: (New York Relay Service)	Disque 711
Sistema telefónico automático:	800.295.7323