

NEED SUPPORT WITH YOUR ENERGY BILLS?

Arrearage Management Plan (AMP) Program

What is the Arrearage Management Program?

The Arrearage Management Program provides for up to \$8,000 total past due or “arrearage” forgiveness for 3CE and PG&E customers. Customers must be enrolled in PG&E’s California Alternate Rates for Energy Programs (CARE) or Family Electric Rate Assistance Program (FERA) to be eligible for AMP. Customers must also owe at least \$500 in arrearages, or \$250 for gas-only customers, with some portion of the arrearage at least 90 days past due. At this time, NEM customers are not eligible to participate in the AMP program.

How does the Arrearage Management Program Work?

Customers enrolled in AMP will receive forgiveness for 1/12 of their starting arrearage balance for every on-time payment of a current monthly bill, with a maximum possible amount of \$8,000 in total forgiveness per 12-month period. Customers must make all 12 months of on-time payments to remain in the program. If a customer falls out of compliance, any amounts previously forgiven are not forfeited. If a customer falls out of compliance, they must wait for 12 months before re-enrolling.

Frequently Asked Questions:

Can a customer add new debt to their existing AMP program?

No. Any new charges issued on or after AMP enrollment or reinstatement are the customer’s responsibility to pay and cannot be added to their AMP balance.

What happens if a customer misses a payment?

Customers can miss up to two non-sequential payments, as long as they make up the payment on the next billing due date with an on-time payment of both the current bill and the missed payment(s). Missing two sequential payments, or failing to pay the 12th payment, will automatically remove them from the AMP program.

Can a customer be on another payment plan and enroll in AMP?

Yes, but customers can only be on one payment plan at a time. If they qualify for AMP, then their previous payment plan will be replaced by their new AMP agreement.

Can a customer also participate in the Reach for Energy Assistance through Community Help (REACH) and Low Income Energy Assistance Program (LIHEAP) programs if I am enrolled in AMP?

Yes, customers can participate in REACH and LIHEAP. Any financial assistance payments (pledges) from the LIHEAP program would only be applied to current charges while enrolled in AMP.

If a customer is enrolled in AMP and then enrolls in LIHEAP, can a customer use financial assistance payments from LIHEAP to pay their past-due balance?

No, their LIHEAP payments will only apply to future energy charges. If a customer is enrolled in AMP, their LIHEAP payments cannot be applied to any debt amount eligible for AMP debt forgiveness.



For more information and additional FAQ, visit pge.com/amp

¿NECESITA AYUDA CON SUS FACTURAS DE ENERGÍA?

Programa de Plan de Arreglo de Atrasos (AMP)

¿Qué es el Programa de Arreglo de Atrasos?

El Programa de Arreglo de Atrasos proporciona un perdón total de hasta \$ 8,000 vencidos o "atrasados" para clientes de 3CE y PG&E. Los clientes deben estar inscritos en las tarifas alternativas de energía de California de PG&E Programas (CARE) o el Programa de Asistencia con la Tarifa Eléctrica Familiar (FERA) para ser elegible para AMP. Los clientes también deben adeudar al menos \$500 en atrasos, o \$250 para los clientes de solo gasolina, con una parte por lo menos 90 días de atraso. En este momento, los clientes de NEM no son elegibles para participar en el programa AMP.

¿Cómo funciona el Programa de Arreglo de Atrasos?

Los clientes inscritos en AMP recibirán una ayuda por 1/12 de su saldo atrasado inicial por cada pago puntual de una factura mensual actual, con un monto máximo posible de \$ 8,000 en perdón total por período de 12 meses. Los clientes deben hacer 12 meses de pagos a tiempo para permanecer en el programa. Si el cliente no cumple con las normas, cualquier cantidad previamente perdonada no se pierden. Si un cliente no cumple, debe esperar 12 meses antes de volver a inscribirse.

Preguntas Frecuentes:

¿Puede un cliente agregar una nueva deuda a su programa AMP existente?

No. Cualquier cargo nuevo emitido en o después de la inscripción o reinstalación de AMP es el responsabilidad del cliente de pagar y no se puede agregar a su saldo de AMP.

¿Qué sucede si un cliente no realiza un pago?

Los clientes pueden perder hasta dos pagos no secuenciales, siempre que realicen el pago en la siguiente facturación. fecha de vencimiento con un pago a tiempo tanto de la factura actual como de los pagos atrasados. Faltando dos secuenciales los pagos, o no pagar el 12° pago, se eliminarán automáticamente del programa AMP.

¿Puede un cliente tener otro plan de pago e inscribirse en AMP?

Sí, pero los clientes solo pueden tener un plan de pago a la vez. Si califican para AMP, entonces su pago anterior El plan será reemplazado por su nuevo acuerdo AMP.

¿Puede un cliente participar también en Reach for Energy Assistance a través de Community Help (REACH) y Programas del Programa de Asistencia de Energía para Bajos Ingresos (LIHEAP) si estoy inscrito en AMP?

Sí, los clientes pueden participar en REACH y LIHEAP. Cualquier pago de asistencia financiera (promesas) programa del LIHEAP solo se aplicaría a los cargos actuales mientras esté inscrito en AMP

Si un cliente está inscrito en AMP y luego se inscribe en LIHEAP, ¿puede un cliente utilizar los pagos de asistencia financiera de LIHEAP para pagar su saldo adeudado?

No, sus pagos de LIHEAP sólo se aplicarán a futuros cargos por energía. Si un cliente está inscrito en AMP, su LIHEAP no se pueden aplicar pagos a ningún monto de deuda que pueda ser condonado por la AMP.

Para obtener más información y preguntas frecuentes adicionales, visite pge.com/amp



CLEAN ENERGY. LOCAL CONTROL.

