

Como parte de nuestros esfuerzos constantes por brindarle un mejor servicio, actualizamos nuestra experiencia digital. Podrá continuar utilizando portlandgeneral.com para obtener la misma información y los mismos recursos de siempre. Sin embargo, hicimos modificaciones para optimizar nuestro sitio y permitirle encontrar la información que necesita de forma más rápida y fácil. Ya sea que inicie sesión para pagar su factura, monitorear su uso de energía o buscar información que lo ayude a reducir sus costos de energía, podrá hacerlo rápido y sin demora.

### ¿Por qué modificaron el sitio web?

Buscamos constantemente formas de ayudarlo a mejorar su experiencia de consumo de energía. Esta nueva plataforma está diseñada para que le resulte más fácil acceder a su cuenta y gestionarla. También nos ayudará a conectarlo mejor con las herramientas y los programas que necesita para aprovechar al máximo el uso de energía.

### ¿Cambiará mi número de cuenta? ¿Tendré que cambiar mi información y contraseña de inicio de sesión para acceder a mi cuenta?

Los números de cuenta se mantendrán iguales, y podrá usar la misma información y contraseña de inicio de sesión para acceder a la suya. Si configuró su cuenta para que recordara la dirección de correo electrónico y la contraseña de inicio de sesión, no debería tener ningún inconveniente para ingresar.

### ¿Qué cambiará?

Realizamos muchas mejoras y continuaremos trabajando para optimizar su experiencia en línea. Estos son algunos ejemplos de mejoras que encontrará cuando inicie sesión en su cuenta por primera vez:

- El nuevo sitio web reúne toda la información de su cuenta, incluida la relativa a cuentas múltiples, en un mismo lugar.
- Las páginas optimizadas de gestión de la energía le permitirán tener una visión de 360° del uso que hace de la energía sin tener que pasar de una pantalla a otra.
- Las páginas sobre apagones se actualizaron para facilitar los informes y la búsqueda de información en caso de que se produzca un apagón.

### ¿Harán más cambios?

Nuestra nueva plataforma web nos permite buscar constantemente nuevas y mejores formas de ayudar a satisfacer todas sus necesidades de energía. No verá la mayoría de los cambios, pero esperamos que cada uno mejore su experiencia en línea.

También estamos buscando otras formas de mejorar el servicio que le ofrecemos. Por ejemplo, este otoño, presentaremos herramientas nuevas y más intuitivas que le brindarán asistencia y le permitirán acceder a su cuenta por teléfono. Estas herramientas estarán disponibles en inglés y en español.



### **¿Qué más debería saber?**

Nuestro sitio web funciona con la mayoría de los navegadores, pero si usa Internet Explorer, le recomendamos que cambie de navegador para tener una mejor experiencia en línea. Microsoft retirará esta plataforma, y algunas de las nuevas características de nuestro sitio web no funcionan tan bien con Explorer. Algunas opciones populares que funcionan bien son Microsoft Edge, Chrome y Firefox.

### **¿Qué debo hacer si tengo problemas para iniciar sesión en mi cuenta o encontrar la información que necesito?**

Trabajamos duro para que esta transición le resulte sin problemas. Sin embargo, si tiene algún problema para acceder a su cuenta o encontrar la información que necesita, llame al Servicio al Cliente de PGE al 800-542-8818.

¿Está conforme con su experiencia en línea?

¿Tiene sugerencias sobre cómo podemos brindarle un mejor servicio? Cuéntenos su opinión en la breve encuesta en línea que aparece cuando inicia sesión.

