

## Tips for lowering your utility bill during the COVID-19 pandemic



### Spending more time in your home than you typically do may:

- Affect how much energy you use every day
- Increase your monthly electric bill

### If spending more time at home is affecting your budget, consider:

- Washing full laundry loads rather than multiple, small loads (saving you water, detergent, and energy)
- Covering liquids and wrapping food before putting in refrigerator, as uncovered food and liquids release moisture and force your appliance's compressor to work harder (and use more energy)
- Choosing "sleep" instead of "screen save" on your computer, as "sleep" mode uses far less energy than "screen save"
- Unplugging your phone or other electronic devices once charged, as many chargers use energy even when not connected to a device
- Turning off lights when you leave a room
- Opening blinds and/or curtain when there is enough sunlight to light a room (instead of turning on lamps and lights)

**Humana**®

- Checking your HVAC system and replacing dirty air filters, as clean filters use less energy and reduce strain on your system
- Closing windows when your air conditioner is running
- Replacing older lightbulbs with energy-efficient LEDs
- Turning off power strips, which cuts power to the devices plugged into the power strip, when you are away
- Setting your air conditioner or thermostat to the highest comfortable temperature, and turning up the temperature by one or two degrees when you leave your home
- Operating ceiling fans in a counterclockwise direction, which moves warm air up from a room



**Given the coronavirus (COVID-19) pandemic, many electric utility companies in Florida are:**

- Relaxing policies around non-payment
- Suspending electrical disconnections



The following information<sup>1</sup> is current as of April 13, 2020.

**Gulf Power** – Suspending electrical disconnections and providing payment extensions for customers in a hardship situation

**Florida Power & Light** – Suspending electrical disconnections, providing payment extensions, and waiving certain late payment fees for customers in a hardship situation

**TECO Tampa Electric** – Suspending electrical disconnections and available to discuss payment arrangements

**Lakeland Electric** – Suspending electrical disconnections and late payment fees

**Pensacola Electric Company** – Suspending electrical disconnections and available to discuss payment arrangements

**Duke Energy** – Suspending electrical disconnections and waiving late payment fees

**Jacksonville Electric Authority Electric Company** – Suspending electrical disconnections and available to discuss payment arrangements

**City of Lake Worth** – Suspending electrical disconnections and available to discuss payment arrangements

**Keep in mind** that many utility companies are observing social distance guidelines and not accepting payments in person.

**To learn more** about resources available in your area, call a Customer Care representative at the number listed on the back of your Member ID card.

<sup>1</sup>Check with your electric utility company to find out their current policies.

## Consejos para reducir sus facturas de servicios durante la pandemia del COVID-19



### **Pasar más tiempo de lo habitual en su hogar puede:**

- Afectar la cantidad de electricidad que utiliza todos los días
- Aumentar su factura de electricidad mensual

### **Si pasar más tiempo en su hogar está afectando su presupuesto, considere lo siguiente:**

- Lavar cargas de ropa completas en lugar de varias cargas pequeñas (esto le ahorrará agua, detergente y electricidad)
- Cubrir los líquidos y envolver los alimentos antes de colocarlos en el refrigerador, ya que los líquidos y alimentos sin cubrir liberan humedad y hacen que el compresor del electrodoméstico se esfuerce por funcionar (y consuma más electricidad)
- Seleccionar el modo “sleep” (“suspensión”) en lugar de “screen save” (“protector de pantalla”) en la computadora, ya que el modo “sleep” (“suspensión”) consume mucha menos electricidad que el modo “screen save” (“protector de pantalla”)
- Desenchufar el teléfono u otros dispositivos electrónicos cuando ya están cargados, ya que muchos cargadores consumen electricidad aunque no estén conectados a un dispositivo
- Apagar las luces al salir de una habitación

- Abrir las persianas o las cortinas si hay luz solar suficiente para iluminar una habitación (en lugar de encender las luces y las lámparas)
- Revisar su sistema de HVAC y reemplazar los filtros de aire sucios, ya que los filtros limpios consumen menos electricidad y reducen el esfuerzo que hace el sistema
- Cerrar las ventanas mientras esté funcionando el aire acondicionado
- Reemplazar las bombillas antiguas por luces LED de bajo consumo
- Apagar los enchufes múltiples, que cortan la corriente de los dispositivos enchufados en el múltiple, cuando sale
- Configurar el aire acondicionado o el termostato en la temperatura más alta agradable y subir la temperatura uno o dos grados al salir de su casa
- Configurar los ventiladores de techo para que funcionen en sentido contrario a las agujas del reloj, lo que levanta el aire caliente de la habitación



## Debido a la pandemia del coronavirus (COVID-19), muchas compañías eléctricas en Florida:

- Han relajado las políticas de falta de pago
- Han suspendido las desconexiones del servicio

**Humana**®

La siguiente información<sup>1</sup> está actualizada al 13 de abril de 2020.

**Gulf Power:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y ofrece extensiones para el pago a los clientes en una situación adversa

**Florida Power & Light:** Ha suspendido las desconexiones del servicio, ofrece extensiones para el pago y no exige ciertos recargos por retraso en el pago a los clientes en una situación adversa

**TECO Tampa Electric:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y está dispuesta a analizar acuerdos de pago

**Lakeland Electric:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y los recargos por retraso en el pago

**Pensacola Electric Company:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y está dispuesta a analizar acuerdos de pago

**Duke Energy:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y no exige recargos por retraso en el pago

**Jacksonville Electric Authority Electric Company:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y está dispuesta a analizar acuerdos de pago

**City of Lake Worth:** Ha suspendido las desconexiones del servicio y está dispuesta a analizar acuerdos de pago

**Tenga en cuenta** que muchas compañías de servicios están cumpliendo con las pautas de distanciamiento social y no aceptan pagos en persona.

**Para obtener más información** sobre los recursos disponibles en su área, llame a su representante del Departamento de atención al cliente al número que aparece al reverso de su tarjeta de identificación del afiliado.

<sup>1</sup>Consulte con su compañía eléctrica para conocer sus políticas actuales.

**ENGLISH:** This information is available for free in other languages and formats. Please contact our Customer Service number at 1-800-477-6931. If you use TTY, call 711, Monday – Friday, 8 a.m. to 8 p.m.

**SPANISH:** Esta información está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos. Comuníquese con nuestro Servicio al Cliente llamando al 1-800-477-6931. Si usa un TTY, marque 711. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

**CREOLE:** Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang ak fòm. Tanpri kontakte nimewo Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-477-6931. Si ou itilize TTY, rele 711, Lendi - Vandredi, 8 a.m. a 8 p.m.

**FRENCH:** Ces informations sont disponibles gratuitement dans d'autres langues et formats. N'hésitez pas à contacter notre service client au 1-800-477-6931. Si vous utilisez un appareil de télétype (TTY), appelez le 711 du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

**ITALIAN:** Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati. La preghiamo di contattare il servizio clienti al numero 1-800-477-6931. Se utilizza una telescrivente (TTY), chiami il numero 711 dal lunedì al venerdì tra le 8 e le 20:00.

**RUSSIAN:** Данную информацию можно получить бесплатно на других языках и в форматах. Для этого обратитесь в отдел обслуживания клиентов по номеру 1-800-477-6931. Если Вы пользователь ТТУ, звоните по номеру 711 с понедельника по пятницу, с 8.00 до 20.00.

## **Discrimination is Against the Law.**

Humana Inc. and its subsidiaries comply with applicable Federal civil rights laws and do not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Humana Inc. and its subsidiaries do not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Humana Inc. and its subsidiaries:

- Provide free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provide free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Customer Service at **1-800-477-6931 [TTY 711]**. If you believe that Humana Inc. or its subsidiaries have failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

**Discrimination Grievances.** P.O. Box 14618 Lexington, KY 40512 – 4618 **1-800-477-6931** or if you use a **TTY**, call **711**. You can file a grievance by mail or phone. If you need help filing a grievance, Customer Service is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the **U.S. Department of Health and Human Services**, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at

**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, or by mail or phone at: **U.S. Department of Health and Human Services** 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**.

Complaint forms are available at **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

## **La discriminación es contra la ley**

Humana Inc. y sus subsidiarias cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Humana Inc. and its subsidiaries no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Humana Inc. y sus subsidiarias:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Servicio al Cliente al **1-800-477-6931 [TTY 711]**. Si considera que Humana Inc. o sus subsidiarias no le proporcionó

estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a:

**Discrimination Grievances.** P.O. Box 14618 Lexington, KY 40512 – 4618 **1-800-477-6931** o si usa un **TTY**, llame al **711**. Puede presentar el reclamo por correo o por teléfono. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicio al Cliente está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del **Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU.** de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en

**<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación: **U.S. Department of Health and Human Services** 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201

**1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**. Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web

**<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

# Multi-Language Interpreter Services

**English:** ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-477-6931 (TTY : 711) .

**Español (Spanish):** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-477-6931 (TTY : 711).

**Kreyòl Ayisyen (French Creole):** ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-477-6931 (TTY : 711).

**Tiếng Việt (Vietnamese):** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-477-6931 (TTY : 711).

**Português (Portuguese):** ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-477-6931 (TTY : 711).

**繁體中文 (Chinese):** 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-477-6931 (TTY : 711)。

**Français (French):** ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-477-6931(ATS : 711).

**Tagalog (Tagalog – Filipino):** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-477-6931(TTY : 711).

**Русский (Russian):** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-477-6931(телетайп: 711).

**العربية (Arabic):**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-477-6931 (رقم هاتف الصم والبك: 711).

**Italiano (Italian):** ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-477-6931(TTY: 711).

**Deutsch (German):** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-477-6931(TTY: 711).

**한국어 (Korean):** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-477-6931(TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

**Polski (Polish):** UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-477-6931(TTY: 711).

**ગુજરાતી (Gujarati):** સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-477-6931 (TTY: 711).

**ภาษาไทย (Thai):** เรียงน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-477-6931 (TTY: 711).

**Diné Bizaad (Navajo):** Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go **Diné Bizaad**, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódíílnih 1-800-477-6931(TTY: 711).