



FPL.

## La Energía y Usted

PARA SU HOGAR Y SU FAMILIA



## Estamos siempre aquí para usted

En 2016, todos enfrentamos algunos desafíos – como protegernos de un huracán que alcanzó una intensidad de Categoría 4 al aproximarse a la costa de la Florida. Sin embargo, a través de todo esto, nuestra fuente especial de energía nos ayudó a regresar sus vidas a la normalidad tan pronto como fue posible.

En esta edición de fin de año, queremos agradecer a esa fuente especial de energía – nuestra gente – por todo lo que hacen para mantener las luces de nuestros clientes encendidas. Durante años, nuestra gente ha estado comprometida a buscar nuevas maneras de usar tecnología avanzada para que el servicio eléctrico sea más fiable.

Recuerde, somos sus vecinos y somos clientes, también. Por eso, tenemos un interés personal en hacer lo que es correcto para la Florida – ya sea convirtiendo los rayos del sol en energía limpia, ofreciendo un servicio eléctrico fiable mientras mantenemos sus cuentas bajas, o incluso haciendo que pueda comunicarse con nosotros de manera más sencilla. Estamos siempre aquí para usted cuando nos necesita.

Al final del día, estamos comprometidos a suministrarle energía que es asequible, fiable y limpia – y no nos detendremos ahí. Lo invitamos a conocer más sobre las personas que hacen que todo esto sea posible y que nos ayudarán a fijar el rumbo para un 2017 aún mejor.



CAMBIANDO LA CORRIENTE. FPL.

# En Sus Propias Palabras

## Estoy ayudando a la Florida a avanzar con la energía solar.

Dirigir la construcción de tres nuevas plantas de energía solar en el 2016 ha sido uno de los puntos más destacados de mi carrera. Con casi 20 años de experiencia, he visto muchos proyectos de desarrollo urbano ser cuestionados y opuestos, pero esto no sucedió con los proyectos de energía solar. Nunca he visto tantos integrantes distintos de las comunidades impactadas unirse y ofrecer su apoyo para una meta en común – triplicar la capacidad de generación de energía solar de FPL.

A medida que nos acercamos al 2017, siempre estamos buscando nuevas mejoras tecnológicas que nos permitan proporcionarle energía limpia, más eficiente y más inteligente. Tanto como Floridiano de tercera generación y como padre de niños pequeños, me siento honrado de ser parte de un equipo que sigue trabajando para traer soluciones de bajo costo y energía solar limpia al estado del sol.

– **Johnny Lynch**, Gerente Ejecutivo de Proyectos de Energía Solar



## Estoy suministrando un servicio fiable gracias a la nueva tecnología.

Todos los días, hago lo que más me gusta – mantener su servicio eléctrico activo. Como especialista en tendidos eléctricos, trabajo instalando nueva tecnología diseñada para detectar y prevenir interrupciones del servicio eléctrico. ¿Qué mejor sentimiento que resolver inconvenientes antes de que se conviertan en problemas para usted? Durante el Huracán Matthew, esta tecnología de red inteligente nos ayudó a prevenir aproximadamente 118,000 interrupciones del servicio eléctrico de nuestros clientes. Y, le prometemos que no nos detendremos ahí.

Para el año próximo, me complace ser parte de un equipo que siempre busca usar herramientas innovadoras para suministrar un servicio eléctrico más fiable, en buen y mal tiempo.

– **Andy Pursell**, Especialista en Tendidos Eléctricos



## Trabajo continuamente para mejorar el servicio que usted recibe.

Este año, hemos implementado un Centro de Contacto de Nueva Generación, un sistema de comunicación que nos facilitará brindarle un servicio excepcional a las 21 millones de llamadas que recibimos de nuestros clientes cada año. Siempre estamos trabajando para proporcionarle un servicio fiable, y, en nombre de nuestro equipo, gracias por el rol que desempeñó para que FPL reciba [recientemente] un reconocimiento de “el nivel de Satisfacción de Clientes más Alto entre los Grandes Proveedores de Servicio Eléctrico del Sur de los EE.UU.” de parte de J.D. Power.

Sabemos que su tiempo es valioso y queremos mejorar aún más su experiencia al llamarnos agregando un sistema de reconocimiento de voz y enrutamiento proactivo de llamadas – herramientas que le ayudarán a encontrar más rápido lo que usted necesita. Con esta tecnología, nuestro equipo se compromete a ofrecerle en la medida que sea posible una experiencia sin inconvenientes en el 2017.

– **Maria Gomez**, Directora Ejecutiva de Servicio al Cliente

Para leer más acerca de otros empleados que nos están ayudando a buscar maneras de mantener sus cuentas bajas, visite **» FPL.com/experts**



Conéctese  
con nosotros



Facebook.com/FPLconnect  
Twitter.com/insideFPL

FPLblog.com  
YouTube.com/FPL