



conEdison

[www.conEd.com](http://www.conEd.com)

## CLIENTES CON NECESIDADES ESPECIALES



**PERSONAS DE EDAD AVANZADA Y PERSONAS  
CON DISCAPACIDADES**





## Servicios para Clientes Especiales

### Senior Direct

Senior Direct es una línea telefónica gratuita de servicio prioritario para clientes de 62 años o más que tienen preguntas acerca de su cuenta o de nuestros programas especiales. Llame al 1-800-404-9097 de lunes a viernes, desde las 8:30 a.m. hasta las 5 p.m., para hablar con un representante.

### Programa CONCERN

CONCERN es un programa para nuestros clientes que tienen 62 años o más, son ciegos o tienen alguna discapacidad permanente. Nuestros representantes pueden asesorar a los clientes de CONCERN sobre lo siguiente:

- opciones para el pago de las facturas
- programas de ayuda del gobierno
- otras organizaciones que ofrecen asistencia.

El programa CONCERN es gratis y confidencial. Una vez que esté inscrito en el programa, recibirá *Spotlight*, un boletín que ofrece artículos sobre los programas de la compañía y servicios de interés especial para usted, además de información relacionada con la seguridad, la salud y los eventos comunitarios.

### Facturación trimestral

Si usted tiene 62 años o más y sus facturas de Con Edison no exceden \$420 al año, puede hacer arreglos para recibir sus facturas cada tres meses. Realizaremos una lectura mensual de su contador, pero sólo le facturaremos cuatro veces al año: en marzo, junio, septiembre y diciembre.

## **Programa de la tercera persona**

Escoja a un pariente, amigo, persona que brinda cuidados en el hogar u organización para que reciba un aviso nuestro si su factura está vencida y no pagada o avisos sobre la posible desconexión de su servicio. La persona que usted identifique no será responsable de pagar su factura, pero puede ayudarle a resolver el problema. Este programa puede ser especialmente útil si usted está enfermo, es una persona anciana, vive solo o viaja con frecuencia.

## **Equipo mantenedor de vida y problemas médicos**

Por favor, avísenos si usted, alguna persona que usted conoce o un inquilino depende de equipo mantenedor de vida o tiene un problema médico. Nosotros mantenemos un registro de estos clientes para que podamos contactarlos en caso de una emergencia.

Las personas que utilizan equipo mantenedor de vida deberán tener siempre una fuente alternativa de energía eléctrica, como un sistema de respaldo que funcione con baterías. Si usa un generador, asegúrese de que éste haya sido ajustado debidamente según las instrucciones del fabricante y los códigos de edificación locales, y que esté ubicado en un área bien ventilada.

También es una buena idea tener a su disposición una variedad de opciones telefónicas (teléfono alámbrico, teléfono inalámbrico, teléfono celular). Por ejemplo, si su servicio telefónico está proporcionado por un proveedor de televisión por cable, un apagón puede dejarlo sin servicio telefónico. Los teléfonos inalámbricos no funcionarán sin electricidad. Si se avecina una tormenta grande, asegúrese de que su teléfono celular esté completamente cargado. Su proveedor de servicio telefónico puede informarle acerca de cómo un apagón afectaría su servicio.

## **Facturas en Braille y letra agrandada**

Enviaremos a los clientes que tienen problemas de la vista una copia con letra agrandada de su factura de Con Edison. También podemos hacer arreglos para preparar facturas en Braille.

## **Comunicaciones por teletipo**

Los clientes que tienen problemas de audición y utilizan equipo teléfono-teletipo (TDD) pueden hacer sus preguntas de facturación y servicio a través de la línea telefónica gratuita de servicios TDD de Con Edison, llamando al 1-877-423-4372.

Para inscribirse en cualquiera de estos programas, solicitar facturas en letra agrandada o en Braille, o para reportar una condición médica, por favor, complete y envíe por correo la solicitud adjunta a:

### **Con Edison**

Cooper Station

P.O. Box 138

New York, NY 10276-0138

Por favor, asegúrese de que tengamos su número de teléfono y dirección de correo electrónico actuales. Puede llamar al 1-800-75-CONED (1-800-752-6633) para darnos esta información o visite el sitio **coned.com**.

## **Maneras cómodas y seguras para pagar su factura**

La rapidez, comodidad y seguridad de nuestros planes de facturación electrónica y planes de pagos pueden ser especialmente útiles para las personas de edad avanzada y las personas que tienen discapacidades:

***e\*bill*** — Examine y pague su factura por Internet, de manera cómoda, segura y gratuita. Eliminará así las facturas de papel, además del ritual mensual de escribir y enviar cheques por correo.

***Plan de Pago Directo*** — Diga adiós a los cheques y los viajes al buzón. Los pagos son transferidos electrónicamente desde su cuenta de cheques o ahorros 10 días después de que le enviemos su factura.

***Pago por Internet*** — Visite el sitio **conEd.com** y use su número de cuenta para entrar. Puede pagar su factura con una cuenta de cheques o ahorros, o una tarjeta de crédito o débito.

***Payment Express (Pago Exprés)*** — Use este servicio completamente automatizado a través de una línea telefónica gratuita para efectuar un pago por teléfono usando una tarjeta de crédito o débito, o una cuenta de cheques o ahorros. Llame al 1-888-925-5016 y tenga a mano su número de cuenta.

***Banca en línea*** — También puede usar los servicios de pago de facturas por Internet ofrecidos por la mayoría de los bancos para pagar su factura. Visite el sitio Web de su banco para obtener más información.

Visite el sitio **conEd.com/paymentoptions-sp** o llame al 1-800-75-CONED (1-800-752-6633) para obtener más información o inscribirse en nuestras opciones de facturación y pago.

## Solicitud de Servicios Especiales

Nombre

Dirección

Ciudad

Estado

Código postal

Teléfono (diurno)

(nocturno)

### Número de cuenta de Con Edison (si es aplicable):

### Por favor, inscribanme en el:

Programa CONCERN. En mi hogar,  
(marque la casilla correspondiente)

algunos  todos los miembros tienen  
62 años o más

algunos  todos los miembros son ciegos

algunos  todos los miembros tienen una  
discapacidad permanente

Plan de Facturación Trimestral  
(tengo 62 años o más)

Programa de la Tercera Persona

Su "tercera persona" deberá llenar y firmar la  
siguiente sección:

***Por favor, avísenme si la factura de este cliente está  
vencida y no pagada o si se podría desconectar el  
servicio. Tengo entendido que no soy responsable de  
pagar la factura.***

Nombre de la tercera persona

Dirección

Ciudad

Estado

Código postal

Teléfono (diurno)

Teléfono (nocturno)

Firma de la tercera persona

Fecha



**Existen las siguientes dificultades especiales en mi hogar:**

Problema médico (identifique)

---

Equipo mantenedor de vida (identifique)

---

Por favor, envíenme una copia del folleto *Protección para Clientes Especiales*, que incluye la Encuesta sobre Equipo Mantenedor de Vida.

**Por favor, envíenme:**

Facturas que tengan la letra agrandada

Facturas en Braille

---

Su firma

Fecha

