



4 Irving Place  
New York, NY 10003

conEdison

■ Tenga este folleto a mano  
en caso de experimentar  
problemas de electricidad.

¿Tiene problemas  
con la electricidad?  
¡Infórmenos!



  
conEdison

## Si tiene problemas con la electricidad, contáctenos de inmediato

Con Edison se compromete a brindar el servicio confiable que usted espera y merece. Mientras hacemos lo mejor para prevenir interrupciones en el suministro eléctrico y otros problemas de electricidad, queremos que esté preparado en caso de que se produzcan.

Si la energía se corta o las luces están tenues, con baja tensión o parpadean, comuníquese de inmediato con nosotros. Llámenos al 1-800-75-CONED (1-800-752-6633) o visite nuestro sitio Web, en [www.conEd.com](http://www.conEd.com). Así nos ayudará a determinar la ubicación y el alcance del problema y podremos enviar cuadrillas de reparación para restablecer el suministro eléctrico de la manera más rápida y segura posible.

Es necesario que nos informe si observa algún tipo de peligro, tal como cables eléctricos caídos o árboles inclinados contra cables o postes. Si ese es el caso, manténgase alejado.

Contáctenos aunque crea que su vecino u otra persona haya reportado el problema anteriormente. Estamos preparados para atender su llamada o recibir su informe a través del sitio Web las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si ve una boca de acceso que despidе humo o se está incendiando, llame al 911.

¿Tiene problemas con la electricidad?  
¡Contáctenos!

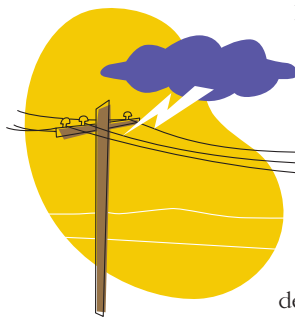


por teléfono:  
1-800-75-CONED, 1-800-752-6633

a través de la Web:  
[www.conEd.com](http://www.conEd.com)

## ¿Cuáles son las causas que provocan interrupciones del suministro eléctrico y otros problemas de electricidad?

**E**l mal tiempo es la causa más común que provoca interrupciones en el suministro eléctrico. Los accidentes de construcción y de tráfico, como así también los animales pueden dañar el equipo eléctrico y generar cortes de energía.



Los vientos fuertes, los niveles altos de lluvia, la nieve intensa y las capas de hielo gruesas pueden arrancar árboles desde la raíz y romper ramas. Los árboles y ramas caídos pueden derribar líneas de tensión y postes, y además provocar interrupción del suministro eléctrico. Los relámpagos también pueden dañar el equipo eléctrico o los árboles, lo que puede provocar cortes de energía.

El clima caluroso no provoca interrupciones en el suministro por sí mismo, pero los períodos extensos de calor extremo aumentan el uso del aire acondicionado, lo que a su vez aumenta la demanda general de energía. Durante las olas de calor se usa más energía eléctrica que en cualquier otra época del año.

Varios días seguidos de alta demanda durante una ola de calor generan una mayor tensión y pueden sobrecargar el equipo eléctrico. Un equipo sobrecargado puede recalentarse y a menudo fallar, lo que a su vez provoca luces tenues o parpadeantes u otros problemas de electricidad e interrupciones del suministro.

Cuando la demanda es muy alta, se le solicitará que reduzca el uso de electricidad para ayudar a minimizar la tensión sobre el sistema.

## ¿Qué debe hacer cuando se interrumpe el suministro eléctrico?

**E**n primer lugar, reinicie los interruptores o reemplace los fusibles quemados. En caso de que los interruptores estén encendidos y los fusibles se encuentren en buen estado, comuníquese con Con Edison para reportar el problema.

Si sus vecinos u otras personas tienen interrumpido el suministro eléctrico, comuníquese con Con Edison inmediatamente para enviar cuadrillas y solucionar el problema de la forma más rápida y segura posible.

Cuando se comunique con nosotros, ya sea por teléfono o a través de la Web, asegúrese de tener a mano la siguiente información:

- Su nombre, dirección, número de teléfono y número de cuenta de Con Edison, en caso de tener una. Asegúrese de que tengamos registrados su número de teléfono particular y celular.



- La ubicación exacta de cualquier situación peligrosa, tal como cables caídos, postes de servicios rotos o inclinados o árboles inclinados hacia postes o cables. (Manténgase alejado de cualquier situación peligrosa).
- Los nombres y las direcciones de aquellos que utilicen un equipo de soporte vital que funcione con electricidad.

Cuando se comunique con nosotros por teléfono, utilice nuestro sistema automático para reportar un problema de electricidad. Este sistema puede identificar su cuenta al utilizar la identificación de llamadas de

su teléfono particular o celular, siempre y cuando estén registrados. Si necesitamos obtener información adicional, podrá comunicarse con un representante.

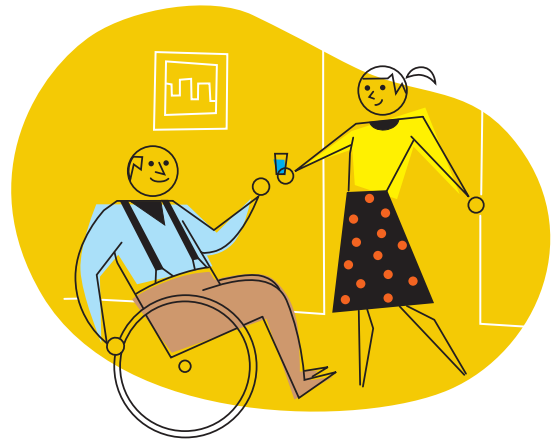
Si no puede comunicarse con nosotros, siga intentando. Los cables de teléfono podrían estar dañados por la tormenta, y al recibir un gran número de llamadas de los clientes que desean reportar interrupciones del suministro eléctrico, los sistemas telefónicos pueden sobrecargarse.

Una vez que haya reportado el problema de electricidad, deje pasar un tiempo razonable antes de contactar a Con Edison nuevamente para que nuestros representantes puedan comunicarse con otros clientes.

Lo mantendremos actualizado. En [www.conEd.com](http://www.conEd.com) podrá encontrar una aproximación del tiempo que tardará en restablecerse el servicio. En caso de que haya reportado el problema por teléfono, lo llamaremos para brindarle esta información. Además nos comunicaremos con usted cuando se haya restablecido el servicio.

Siga estos pasos para protegerse a usted mismo, a su familia y a su propiedad durante algún problema de electricidad o interrupción del suministro eléctrico:

- Sintonice su radio a baterías en alguna estación local para mantenerse informado constantemente acerca del restablecimiento del servicio en su área.
- Utilice linternas en lugar de velas o faroles a gas para minimizar el riesgo de incendio.
- Ayude a su vecino de edad avanzada, discapacitado o con necesidades especiales. Recuerde que es posible que los ascensores no funcionen durante un corte de energía.
- Sea precavido al utilizar hielo seco. Utilice guantes. Para obtener mejores resultados, coloque el hielo seco debajo de los artículos que desee mantener fríos en un contenedor aislado.



- Apague los interruptores de luz y desenchufe los electrodomésticos para evitar que se dañen cuando se restablezca el servicio. Deje sólo una lámpara o radio encendida para así saber cuando se ha restablecido el suministro eléctrico. Luego encienda las luces y conecte nuevamente los electrodomésticos uno a la vez.
- Mantenga las puertas del refrigerador y del congelador cerradas el mayor tiempo posible. Los alimentos se mantendrán congelados entre 24 y 48 horas con la puerta cerrada.
- No se acerque a ninguna línea de tensión caída.
- Jamás utilice parrillas de carbón o de gas en el interior, porque pueden provocar la acumulación de monóxido de carbono venenoso.
- Utilice los generadores de emergencia de manera segura. Los generadores portátiles diseñados para suministrar electricidad a los hogares o negocios durante una interrupción de energía pueden ser extremadamente peligrosos si no se utilizan debidamente. Comuníquese con un electricista con licencia antes de conectar un generador de emergencia. Para obtener información sobre el uso e instalación de generadores de emergencia, su electricista con licencia puede llamarnos al 1-800-75-CONED (1-800-752-6633) y solicitar hablar con nuestro Departamento de Servicios de Energía (Energy Services Department).

## ¿Qué hace Con Edison para restablecer su suministro eléctrico?

Cuando se pronostican condiciones climáticas adversas y olas de calor, planificamos con anticipación para asegurarnos de que podemos restablecer cualquier interrupción del servicio de la forma más rápida y eficiente posible. Ubicamos cuadrillas de reparación y suministros cerca de las áreas propensas a mayor daño y nos preparamos para el aumento en llamadas telefónicas.

Cuando se produce una interrupción en el suministro eléctrico, nuestra prioridad principal es garantizar la seguridad de todos. Cuando observamos una situación peligrosa, asignamos a los trabajadores para proteger el área. Los empleados están ahí para garantizar su seguridad y es posible que no sepan cuando se restablecerá el servicio.

Trabajamos para restablecer el suministro tan rápido como sea posible. En primer lugar, debemos despejar el área de líneas y árboles caídos y otros escombros. Luego evaluamos el daño que sufrió el sistema para determinar el alcance del problema y enviamos las cuadrillas y el equipo al área para comenzar con las reparaciones.

Desafortunadamente, la reparación del daño causado por las grandes tormentas a veces lleva tiempo y no es fácil asegurar con exactitud cuando se restablecerá el servicio. En el caso de un huracán, el tiempo de recuperación podría ser de días o semanas. Contamos con su comprensión y cooperación, y le aseguramos que su servicio se restablecerá tan pronto como sea posible.

En primer lugar reparamos las líneas de tensión, los transformadores o las conexiones que causaron el problema para luego poder restablecer el suministro a los establecimientos críticos y a los clientes que dependen de un equipo de soporte vital. Los establecimientos

críticos incluyen a hospitales, asilos de ancianos, estaciones de policías y bomberos, y el transporte público.

Luego se restablece el suministro a las líneas y al equipo que proveerá a la mayor parte de la población en el menor tiempo posible. Tan pronto como sea posible, se restablece el suministro para los demás clientes que sufrieron la interrupción del mismo.

Aunque no vea cuadrillas cerca de su área, es posible que estemos trabajando de otras formas para restablecer el servicio. Su servicio puede interrumpirse debido a que la tormenta dañó las líneas y el equipo ubicados a millas de distancia de su hogar, el cual provee electricidad a las calles de su vecindario.

## ¿Qué hacer antes de una tormenta?

Si se pronostica una tormenta o un huracán grande en su área, escuche la radio y los anuncios en televisión para obtener consejos importantes sobre qué hacer. Además, tome las siguientes precauciones:

- Tenga a mano un suministro de agua potable y alimentos no perecederos.
- Programe su refrigerador y congelador en la opción más fría. Si se interrumpe su suministro, permanecerán fríos durante un período de tiempo más largo.
- Llene los recipientes vacíos con agua para cocinar y lavar.
- Mantenga una línea fija en su hogar. Los teléfonos inalámbricos no funcionarán durante la interrupción del suministro. Consulte a su proveedor de servicio telefónico acerca de las consecuencias de la interrupción del suministro en el mismo.
- Utilice una protección contra sobretensión momentánea para proteger los equipos frágiles como computadoras y televisores de pantalla plana. Siga las instrucciones

de seguridad del fabricante. También, considere el uso de sistemas de reserva para evitar perder datos almacenados en su computadora.

- Cargue por completo su teléfono celular.
- Tenga a mano linternas a batería y una radio portátil con baterías de repuesto nuevas.
- Llene el tanque de su automóvil con gasolina.
- Aquellos clientes que dependen de un equipo de soporte vital deberán tener a mano una fuente alternativa de energía eléctrica, como por ejemplo un sistema de respaldo a baterías. En caso de que usted o alguien que conozca utilice un equipo de soporte vital, comuníquese con nosotros al 1-800-75-CONED.

## Cómo presentar reclamos por pérdidas



**D**espués de un período prolongado sin electricidad, puede calificar para recibir un reembolso por ciertas pérdidas:

- Los clientes residenciales pueden presentar reclamos por alimentos y medicinas que se echaron a perder.
- Los clientes comerciales pueden presentar reclamos por productos perecederos.

Los reclamos se tendrán en cuenta si la pérdida fue producto de una falla del sistema de distribución local (el equipo y los cables que le transmiten electricidad desde una subestación de distribución) que duró 12 horas o más, dentro de un período de 24 horas. Las pérdidas por daños a

motores, equipos o electrodomésticos no son reembolsables.

*Desafortunadamente, no se aceptarán los reclamos por pérdidas causadas por las interrupciones del suministro, producto de las condiciones que exceden el control de Con Edison, tales como las tormentas, inundaciones, vandalismo, huelgas o incendios.*

Para presentar un reclamo, complete un formulario de reclamo o escriba una carta dentro de los 30 días de ocurrido el corte de energía. Los formularios y las instrucciones para realizar los reclamos se encuentran disponibles en nuestro sitio Web [www.conEd.com](http://www.conEd.com). Para llevar a cabo un reclamo, incluya su nombre, dirección y su número de cuenta de Con Edison (en caso de que tenga una) para ayudarnos a procesar su reclamo. No es necesario tener una cuenta de Con Edison para obtener un reembolso.

Puede enviarnos los reclamos por correo, fax o correo electrónico.

### correo:

Con Edison  
Claims Department  
P.O. Box 801  
New York, NY 10276

### fax:

1-212-979-1278

### correo electrónico:

[customerclaims@conEd.com](mailto:customerclaims@conEd.com)

### Para obtener más información

Sobre cómo estar preparado y minimizar los inconvenientes de los problemas con la energía, consulte la sección *Central de Tormentas* (Storm Central) en nuestro sitio web en <http://www.coned.com/sm>

### Telecomunicaciones para personas con problemas auditivos

Ofrecemos un teléfono de texto (TDD/TTY) que permite que los clientes con impedimentos auditivos puedan comunicarse con nosotros de manera directa. La línea gratuita de este servicio es 1-800-642-2308. Recuerde que usted necesita un teléfono de texto para utilizar este número.