

## Recibo asistencia del gobierno. Tengo entendido que no se me requerirá pagar un depósito.

- Recibo Asistencia Pública (PA). Mi número de expediente que aparece en mi tarjeta de identificación de PA es:

- Recibo Ingresos del Seguro Suplementario (SSI). (Nota: Los beneficios de SSI no son los mismos que los beneficios de jubilación del Seguro Social.) Se le requerirá proporcionar documentación, como su carta de concesión de beneficios SSI.

-   -

### Tengo servicio relacionado con la calefacción.

- Mi servicio de calefacción principal se enciende con electricidad.
- Utilizo un calentador eléctrico para suplementar la calefacción proporcionada por mi casero.

### Existen los siguientes problemas especiales en mi hogar:

- Emergencia médica (identifique):

- Equipo de soporte vital (identifique):

### Por favor, envíeme:

- Facturas que tengan la letra agrandada
- Facturas en Braille

Su firma

Fecha

**Envíe por correo a:** Con Edison, Customer Special Services, 30 Flatbush Avenue, 5th Floor, Brooklyn, NY 11217



febrero 2020

M750220\_R&R\_RES\_SPAN

en disputa mientras su indagación esté siendo investigada. Toda cantidad que no sea objeto de disputa tiene que pagarse antes de la fecha de vencimiento. Es posible que se le solicite un depósito a un cliente que está atrasado en el pago de sus facturas, lo que devengará intereses a una tasa establecida por la PSC y se le será devuelto después de un año si tiene un historial de pago es satisfactorio.

### Procedimiento de suspensión por seguridad

Podemos cortar el servicio cada vez que descubramos un problema técnico o de seguridad grave. Después de que se haya resuelto el problema, restableceremos el servicio lo antes posible.

### Contadores compartidos

Existe una situación de contadores compartidos cuando el contador de un inquilino registra el servicio de electricidad, gas o vapor utilizado en la vivienda del inquilino y el servicio utilizado fuera de esa vivienda, o el servicio para hacer funcionar el equipo del edificio que proporciona calefacción, agua caliente, aire acondicionado u otros servicios similares a otros inquilinos. Si usted alquila un apartamento y tiene un contador separado, su factura debe cubrir sólo la electricidad o el gas que consume en su apartamento. Si cree que le están cobrando por el servicio que otros están consumiendo, notifique a Con Edison o comuníquese con la PSC al número de teléfono o la dirección que se indicó previamente.

### Protecciones especiales

Con Edison brinda protecciones especiales para personas de edad avanzada, ciegas y discapacitadas, personas con emergencias médicas y para aquellos que dependen de equipo de soporte vital que funciona con electricidad.

Ofrecemos un Plan de Facturación Trimestral, un Programa de Notificación de la Tercera Persona, así como facturas en letra agrandada y en braille. Los clientes pueden llamarnos para inscribirse o enviar el formulario incluido en este folleto.

No desconectaremos el servicio durante una emergencia de salud o seguridad. No desconectamos el servicio relacionado con la calefacción entre el 1 de noviembre y el 15 de abril sin primero tratar de contactar a un miembro adulto del hogar. Si la pérdida de servicio plantearía un problema grave de salud o seguridad, continuaremos el servicio por lo menos 15 días e intentaremos establecer un plan de pago. Aún será responsable por las facturas y debe hacer un esfuerzo razonable para pagarlas. También notificaremos a las personas en viviendas de dos familias, donde el servicio no se registra en contadores separados, cuando les podría afectar una desconexión del servicio.



## Sus derechos y responsabilidades como cliente facturado con tarifas residenciales o de organización religiosa

Las normas de la Comisión de Servicios Públicos (PSC) del Estado de Nueva York, la Ley de Prácticas Justas sobre el Consumo de Energía en el Hogar (HEFPA) y la Ley de Protección al Consumidor de Energía proporcionan amplia protección para clientes residenciales de los servicios públicos de electricidad, gas y vapor. Este folleto describe las políticas y procedimientos de Con Edison, y sus derechos como cliente. Para obtener información más detallada sobre sus derechos y responsabilidades, visite [conEd.com](http://conEd.com) o llame al 1-800-75-CONED (1-800-752-6633). Para obtener acceso a las tarifas de Con Edison, visite [conEd.com/rates](http://conEd.com/rates).

### Estamos aquí para ayudarlo

Si tiene alguna pregunta sobre su factura o necesita reportar una emergencia, llámenos al 1800-75-CONED. Los representantes de servicio al cliente están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede solicitar el servicio, pagar su factura o establecer un acuerdo de pago en línea o en persona en un centro de servicio al cliente de Con Edison. Para las ubicaciones de los centros, visite [conEd.com/accounts-billing/paymentoptions](http://conEd.com/accounts-billing/paymentoptions). Encuentre más formas de hacer negocios con nosotros en [conEd.com](http://conEd.com).

### Opciones de tarifas

Las instituciones religiosas, las organizaciones de veteranos y algunas residencias comunitarias tienen la opción de recibir la facturación bajo tarifas residenciales o no residenciales. Aunque las tarifas residenciales son más económicas para la mayoría de los clientes, las tarifas no residenciales pueden ser más favorables para algunos clientes.

### Cientes elegibles según sus ingresos

Si usted recibe beneficios de los programas de Ingresos del Seguro Suplementario, Asistencia Temporal para Personas Necesitadas, Asistencia de Protección Social, Medicaid o SNAP (cupones para

alimentos), o ha recibido un subsidio del Programa de Asistencia para el Consumo de Energía en el Hogar (HEAP) pagadero a una compañía de energía o proveedor de calefacción en los últimos 12 meses, puede ser elegible para descuentos mensuales en su factura de energía. Visite [conEd.com/BillHelp](http://conEd.com/BillHelp) o llame al 1-212-780-8899 para obtener más información.

### Tarifas de suministro según el horario de consumo voluntario

Si usted elige nuestra tarifa según el horario de consumo (TOU), pagará menos durante los períodos de baja demanda de lo que pagaría bajo nuestras tarifas estándar para clientes residenciales y pequeños negocios, y más durante los horarios de alta demanda y superdemanda de verano. El período de baja demanda para TOU es de la medianoche hasta las 8 a. m., el período de alta demanda es de las 8 a. m. hasta la medianoche y el período de superdemanda en verano es del 1 de junio hasta el 30 de septiembre, de 2 a 6 p. m.

Si se le facturó bajo una tarifa según el horario de consumo antes del 1 de marzo de 2014, puede elegir que se le facture según esos períodos o según los períodos de alta demanda de 10 a. m. a 10 p. m., y los períodos de baja demanda de 10 p. m. a 10 a. m. Para obtener más información, visite [conEd.com/TOU](http://conEd.com/TOU) o llame al 1-877-806-2830.

### Cambios en su consumo de energía

Por favor, avisenos si realiza cambios en sus instalaciones, añede equipos o cambia su tipo de consumo (de residencial a no residencial). Cambios como estos pueden afectar la clasificación de su servicio y la cantidad que paga. Si su cuenta es elegible para recibir dos tarifas de servicio diferentes, podrá escoger la tarifa más beneficiosa.

### Solicitudes de servicio nuevas

Los personas que soliciten servicios de gas o electricidad deben haber pagado todas las facturas anteriores por completo o aceptar un plan de pago diferido antes de que se pueda abrir una cuenta nueva. Se harán excepciones sólo si la cantidad vencida y no pagada está sujeta a una queja pendiente o si le notifica a Con Edison que recibirá el pago de un programa de beneficios del gobierno. Si su solicitud es denegada, le notificaremos por escrito dentro de un período de tres días hábiles después de recibir la solicitud. La carta indicará las razones por las cuales el servicio fue denegado, y los pasos que debe realizar para que se apruebe su solicitud, y le informará sobre su derecho a solicitar una investigación por parte de la Comisión de Servicios Públicos (PSC). Las nuevas cuentas pueden requerir un depósito, lo que generará intereses a una tasa establecida por la PSC y se le devolverá después de un año si su historial de pago es satisfactorio.

### Escoja a un proveedor de energía

Usted puede comprar su suministro de electricidad o gas de una compañía de servicios de energía (ESCO) en lugar de Con Edison. Si elige comprar los servicios de una ESCO, Con Edison continuará distribuyendo su energía de manera segura y confiable, y responderá a emergencias. Conozca más, llamando al 1-877-668-3234 o visite [PowerYourWay.com](http://PowerYourWay.com).

La Ley de Prácticas Justas sobre el Consumo de Energía en el Hogar (HEFPA) exige que Con Edison y las ESCO brinden protecciones al consumidor y sigan los procedimientos de HEFPA antes de desconectar su servicio de gas o electricidad. Si usted compra su electricidad y/o gas de una ESCO, recibirá facturas de Con Edison por los cargos del suministro y la distribución. Con Edison puede desconectar el servicio de distribución y el suministro de energía de la ESCO si no paga todos los cargos en su factura. Si recibe una factura separada de su ESCO por el suministro, su ESCO deberá notificarle si su suministro de energía se suspenderá por falta de pago.

### Opciones de pago

Usted puede pagar su factura en línea o registrarse para el Pago Automático en [conEd.com/MyAccount](http://conEd.com/MyAccount). Si no tiene una cuenta, puede crear una o pagar en línea en [conEd.com/guestpay](http://conEd.com/guestpay). También puede pagar por teléfono; llame al número 1-888-925-5016. Además, los agentes de pago autorizados en toda nuestra área de servicio aceptan pagos de facturas de Con Edison sin cargos adicionales. O bien, puede usar nuestro sobre de respuesta para pagar por correo. Envíe su pago a Consolidated Edison, JAF Station, P.O. Box 1702, Nueva York, NY 10116-1702. No envíe dinero en efectivo ni correspondencia a esta dirección.

Ofrecemos un Plan de Pagos Uniformes para distribuir sus pagos de manera uniforme a lo largo de 12 meses. Si tiene problemas para pagar su factura, haremos todo lo posible para llegar a un acuerdo con usted antes de desconectar su servicio. Si necesita ayuda, llámenos al 1-800-75-CONED (1-800-752-6633).

Puede ser elegible para recibir beneficios de emergencia u otros programas de asistencia. Si desconectamos su servicio por falta de pago, lo haremos entre las 8 a. m. y las 4 p. m. de lunes a jueves. Si es posible, reconectaremos el servicio dentro de las 24 horas siempre que: pague la cantidad vencida, o efectúe un depósito inicial sobre un acuerdo de pago, o si su salud o seguridad está en peligro o si una agencia de servicios sociales garantiza el pago. Con Edison negociará de buena fe con cualquier cliente para establecer un acuerdo de pago. Si se requiere información financiera del cliente, toda la información proporcionada se tratará de manera confidencial. No se tomará ninguna medida para cobrar los montos

(continúa al dorso)

## SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES

Nombre _____	
Dirección _____	Apartamento _____
Pueblo/Ciudad _____	
Código postal _____	
Teléfono (diurno) _____	(nocturno) _____
Dirección de email _____	
□□-□□□□-□□□□-□□□□-□□	
Número de cuenta (como aparece en la factura)	

### Por favor, inscribanme en el:

- Programa CONCERN. Para reunir las condiciones, todos los miembros del hogar deben cumplir al menos uno de los siguientes criterios (marque todas las casillas que correspondan):
  - tienen 62 años de edad o más
  - son ciegos
  - tienen una incapacidad permanente
  - tienen menos de 18 años
- Plan de pagos uniformes
- Plan de pagos trimestrales (tengo 62 años de edad o más)
- Programa de la tercera persona  
Su "tercera persona" deberá leer, llenar y firmar la siguiente sección:

**Por favor, avisenme 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 _____	Apartamento _____	
Pueblo/Ciudad _____	Estado _____	Código postal _____
Teléfono (diurno) _____	(nocturno) _____	
Firma de la tercera persona _____	Fecha _____	

(vea al dorso)