

**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



Para obtener más información sobre los cargos en su factura y ver las tarifas y estándares actuales del mercado, visite [conEd.com/UnderstandYourRate](https://www.conEd.com/UnderstandYourRate).



**Procedimiento de suspensión por seguridad**

Podemos cortar el servicio en cualquier momento que descubramos un problema técnico o de seguridad grave. Una vez 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 también el servicio utilizado en cualquier parte del edificio que no esté dentro de su vivienda, como las luces de los pasillos y las escaleras. Esto es contra la ley. Si a su inquilino se le factura por el servicio fuera de la vivienda, entonces usted, como propietario, puede ser responsable de los cargos de contador compartido y se le podrá constatar su responsabilidad por el servicio.

**Protecciones especiales**

Con Edison brinda protecciones especiales para personas de edad avanzada, ciegas y discapacitadas, personas con emergencias médicas y personas que dependen de equipos de soporte vital que funciona con electricidad. Ofrecemos un Plan de facturación trimestral, un Programa de notificación a terceros, así como facturas con la letra agrandada y en braille. Llámenos para inscribirse o envíe 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 tratar de contactar a un miembro adulto del hogar. Si la pérdida de servicio plantea un problema grave de salud o seguridad, continuaremos proporcionando el servicio durante al menos 15 días e intentaremos organizar 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 por separado, cuando les podría afectar la desconexión del servicio.

Febrero 2022

M750222\_R&R\_RES\_SPAN



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

Con Edison agregó determinadas cláusulas a nuestras tarifas, las cuales entran en vigor a partir del 1 de diciembre de 2021. Allí se establece que, al aceptar el servicio de Con Edison, usted acepta que nos comuniquemos con usted por teléfono, llamada de voz automatizada, correo electrónico o mensaje de texto con respecto a su servicio público. Puede optar por no recibir estas comunicaciones, llamando al 1-800-752-6633 o respondiendo a un mensaje de texto con la palabra STOP. En casos de emergencia, Con Edison puede comunicarse con usted aunque haya optado por no recibir estas comunicaciones.

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 brindan protección integral 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](https://www.conEd.com) o llame al 1-800-75-CONED. Para conocer el cuadro tarifario de Con Edison, visite [conEd.com/Rates](https://www.conEd.com/Rates).

**Estamos aquí para ayudarle**

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su factura, o si necesita reportar una emergencia, llámenos. Estamos 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 en [conEd.com](https://www.conEd.com) o en persona en un centro de atención al cliente de Con Edison. Para conocer las ubicaciones, visite [conEd.com/en/accounts-billing/payment-options](https://www.conEd.com/en/accounts-billing/payment-options).

También puede comunicarse con nosotros por correo postal a Con Edison, Cooper Station, P.O. Box 138, New York, NY 10276-0138. Los clientes con problemas de audición pueden llamar al 1-800-642-2308 para usar nuestro servicio TDD gratuito. Los clientes que tienen problemas de la vista pueden recibir facturas en braille o con letra agrandada, completando la solicitud adjunta.

Prometemos darle un servicio rápido, cortés y amable. Si, después de hablar con nuestro representante, cree que su inquietud no se ha resuelto, pida hablar con un supervisor que revisará la situación con usted. Si aún no está de acuerdo con nuestra solución, puede contactar a la PSC en [dps.ny.gov/complaints](http://dps.ny.gov/complaints), o bien, llamar al 1-800-342-3377 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. También puede escribirles a la dirección postal 90 Church Street, 4th Floor, New York, NY 10007-2919.

### Opciones de tarifas

Las instituciones religiosas, las organizaciones de veteranos y algunas residencias comunitarias pueden optar por recibir la facturación con 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 ciertos clientes.

### Clientes elegibles según sus ingresos

Si recibe SSI, TANF, Medicaid, SNA, SNAP (cupones para alimentos), Asistencia Federal para Vivienda Pública, subvenciones de proveedores directos o U/G, o ha recibido un subsidio de 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. Para obtener más información, visite [conEd.com/BillHelp](http://conEd.com/BillHelp) o llame al 1-212-780-8899.

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

Si elige nuestra tarifa según el horario de consumo (TOU), pagará menos durante las horas de baja demanda de lo que pagaría según nuestras tarifas residenciales y comerciales pequeñas estándar, y más durante las horas de alta demanda y superdemanda de verano. El período de baja demanda para TOU es de la medianoche hasta las 8:00 a.m., el período de alta demanda es de las 8:00 a.m. hasta la medianoche y el período de superdemanda en verano es del 1 de junio, hasta el 30 de septiembre de 2:00 a 6:00 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 10:00 a.m. a 10:00 p.m. y baja demanda de 10:00 p.m. a 10:00 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, añada equipos o cambia su tipo de uso (de residencial a no residencial). Cambios como estos pueden afectar la clasificación de su servicio y la cantidad que paga. Si es elegible para dos tarifas de servicio diferentes, podrá elegir la tarifa más beneficiosa.

### Nuevas solicitudes de servicio

Las personas que soliciten el servicio deben haber pagado todas las facturas anteriores por completo o acordar un plan de pago diferido antes de que se pueda abrir una nueva cuenta. Se harán excepciones sólo si el saldo vencido está sujeto a una queja pendiente o si le notifica a Con Edison que recibirá el pago de un programa de beneficios del gobierno. Le notificaremos por carta dentro de los tres días hábiles después de recibir su solicitud si ésta ha sido denegada. La carta le indicará los motivos de la denegación y los pasos que debe realizar para que se apruebe su solicitud, y le informará acerca de su derecho a solicitar una investigación por parte de la Comisión de Servicios Públicos (PSC). Las nuevas cuentas pueden requerir un depósito, lo que devengará 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

Puede comprar su suministro de electricidad o gas a una compañía de servicios de energía (ESCO) en lugar de Con Edison. Si elige comprárselo a una ESCO, Con Edison continuará distribuyendo su energía de manera segura y confiable, y responderá a emergencias relacionadas con el servicio. 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 o gas de una ESCO, recibirá facturas de Con Edison por los cargos de

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 debe notificarle si su suministro de energía será desconectado por falta de pago.

### Opciones de pago

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 desde [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 el área 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, New 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 realizar el pago, haremos todo lo posible para llegar a un acuerdo con usted antes de desconectar su servicio.

Puede ser elegible para beneficios de emergencia u otros programas de asistencia. Si desconectamos su servicio por falta de pago, lo haremos entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m. de lunes a jueves. Si es posible, volveremos a conectar el servicio dentro de las 24 horas cuando se pague la cantidad adeudada, 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, trataremos toda esa información de manera confidencial. No se tomarán medidas para cobrar las cantidades en disputa mientras se investigue su indagación. Las cantidades que no estén en disputa deben pagarse cuando venzan. Es posible que se le solicite un depósito a un cliente que se atrasa en el pago de sus facturas de servicios públicos, lo que devengará intereses a una tasa establecida por la PSC y se devolverá después de un año si su historial de pago es satisfactorio.

(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, inscribárame 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)