

Recibo asistencia gubernamental. Comprendo que no debo realizar un depósito.

Recibo asistencia pública (PA). Mi número de caso, el cual figura en mi tarjeta de identificación de PA, es:

Recibo beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI). (Importante: Los beneficios de SSI no son los mismos que las prestaciones de jubilación del Seguro Social). Deberá presentar cierta documentación, como su carta de concesión de beneficios de SSI.

Tengo servicio de calefacción.

Mi servicio de calefacción principal funciona con electricidad.

Utilizo un calefactor eléctrico para complementar la calefacción que brinda el propietario.

Mi grupo familiar tiene los siguientes problemas en particular:

Afección médica (identifique):

Equipo de soporte vital (identifique):

Solicito que me envíen:

- Facturas que tengan letras grandes
 Facturas en braille

Firma

Fecha

Enviar a:

Con Edison, Customer Special Services, 30 Flatbush Avenue, 5th Floor, Brooklyn, NY 11217



Para obtener más información sobre los cargos que figuran en su factura y ver las tarifas y estándares actuales del mercado, visite conEd.com/UnderstandYourRate.

Es posible que reúna los requisitos para acceder a los beneficios de excepción u otros programas de asistencia. Haremos todo lo posible para llegar a un acuerdo con usted antes de desconectar su servicio. Si desconectamos el servicio por falta de pago, lo haremos de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Si es posible, volveremos a conectar el servicio dentro de las 24 horas cuando se pague la cantidad adeudada, si hace el pago inicial conforme a un acuerdo de pago por el monto vencido, si corre riesgo su salud o seguridad, o si una agencia de servicios sociales garantiza el pago. Con Edison negociará de buena fe con cualquier cliente para llegar a un acuerdo de pago. Si le piden que brinde información económica para este propósito, se considerará información confidencial.

Procedimiento de desconexión por seguridad

Podemos cortar el servicio en cualquier momento si descubrimos 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 de la ley. Si a usted, como inquilino, se le factura por el servicio fuera de la vivienda, el 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 letras agrandadas o 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 (incluso a clientes que nos informan que también tienen calefacción eléctrica) entre el 1 de noviembre y el 15 de abril sin tratar de contactar a algún 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. Además, notificamos

a las personas en viviendas de dos familias, donde la medición del servicio no se hace por separado, cuándo les podría afectar la desconexión del servicio. No dejaremos sin servicio a los clientes los días en los que se espera que la temperatura máxima en Central Park, teniendo en cuenta la sensación térmica, sea de 32 °F o menos. No dejaremos sin servicio a los clientes el día anterior o el día en que se espera que la sensación térmica local alcance los 90 °F o más en Central Park. Si la sensación térmica supera los 90 °F, también suspendemos las desconexiones durante los próximos dos días.

Si usted es un sobreviviente de violencia doméstica y actualmente comparte una cuenta de Con Edison con su abusador, tiene derecho a optar por no participar en su contrato de servicio de energía sin tarifa, multa o cargo si proporciona un certificado por escrito. Tenga en cuenta que puede ser responsable de los atrasos incurridos hasta que se elimine su nombre de la cuenta. Para obtener más información, visite conEd.com/SpecialServices.

Política de pagos

Su pago se considerará atrasado si no se realiza antes de la fecha de vencimiento que figura en la factura, y se puede aplicar un cargo por mora del 1,5 % mensual sobre todos los saldos pendientes. Si cometemos un error en la emisión de su factura y, como consecuencia, usted debe pagar un monto superior, tendrá el derecho a exigirnos el reintegro del dinero con intereses.

También puede solicitar un resumen de cuenta de dos años para su revisión.

Acceso al contador

Los clientes que no controlan el acceso al contador deben notificarle a Con Edison quién es la parte responsable. Podrá estar sujeto a cargos si Con Edison no puede obtener acceso al contador.



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

Con Edison agregó determinadas cláusulas a nuestras tarifas, las cuales entraron en vigor a partir del 1 de diciembre de 2021. Allí se establece que, al aceptar el servicio de Con Edison, 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 1-800-75-CONED 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 Domiciliaria (HEFPA) y la Ley de Protección al Consumidor de Energía (ECPA) brindan protección integral a los clientes residenciales de los servicios de energía eléctrica, gas y vapor. En este folleto se describen las políticas y los procedimientos de Con Edison y sus derechos como cliente. Para obtener acceso a las tarifas de Con Edison, visite conEd.com/Rates.

Estamos aquí para ayudarle

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su factura, o si necesita reportar una emergencia, llámenos al 1-800-75-CONED. Estamos disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana. También puede solicitar un servicio, pagar su factura o establecer un acuerdo de pago en línea en conEd.com en persona en un centro de atención al cliente de Con Edison. Para conocer las ubicaciones, visite conEd.com/PaymentOptions.

También puede comunicarse con nosotros por correo postal a Con Edison, Cooper Station, P.O. Box 138, New York, NY 10276-0138. Los

Febrero de 2025

C60-202502

clientes con problemas de audición pueden llamar al **1-800-642-2308** para usar nuestro servicio TDD gratuito. Si prefiere comunicarse en español, llame al 1-800-75-CONED. Si usted prefiere recibir mensajes de factura y otros avisos en español, llámenos al 1-800-752-6633.

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 sigue en desacuerdo con nuestra solución, puede comunicarse con la PSC mediante dps.ny.gov/complaints o llamar al 1-800-342-3377 los días hábiles 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.

No se cobrarán los montos que reclama mientras se investigue su indagación, pero todo monto restante deberá pagarse a su vencimiento.

Opciones de tarifas

Las instituciones religiosas, organizaciones de veteranos y algunas residencias comunitarias cuentan con la posibilidad de escoger entre la facturación residencial o no residencial. 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, pensión para sobrevivientes o veteranos por discapacidad, Lifeline 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 una lista completa y para inscribirse, visite conEd.com/EAP o llame al 1-212-780-8899.

Tarifas de suministro según el horario de consumo voluntario

Si elige una de nuestras tarifas según el horario de consumo, pagará menos durante las horas de baja demanda de lo que pagaría según nuestras tarifas residenciales estándar, y más durante las horas de alta demanda y superdemanda de verano. El período de baja demanda es de 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 o llame al 1-877-806-2830.

El plan de precios seleccionados es otra opción de facturación que puede reducir los costos de energía si evita grandes consumos y reduce el consumo de energía durante las horas pico. Visite conEd.com/SelectPricingPlan para obtener más información.

También están disponibles tarifas por servicio de reserva (standby) y tarifas de medición de consumo neto, así como varios programas de control de la demanda y otros programas.

Cambios en su consumo de energía

Avísenos si realiza cambios en sus instalaciones, añade equipos o cambia el tipo de uso (por ejemplo, de calefacción a gas a calefacción eléctrica, o de residencial a no residencial). Cambios como estos pueden modificar 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 poder abrir una cuenta nueva. Se harán excepciones solo 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 esta 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).

Nuestra política de depósitos

Es posible que se requiera que las cuentas nuevas paguen un depósito, que generará intereses a una tasa establecida por el PSC y se devolverá después de un año si su registro de pago es satisfactorio. También es posible que deba pagar un depósito si:

- No pagó dos o más facturas consecutivamente sin hacer un pago parcial de por lo menos la mitad del monto adeudado; o
- Su servicio se cortó por falta de pago de facturas en los últimos seis meses.

Es posible que los clientes que reciben asistencia gubernamental no deban pagar un depósito.

Escoja a un proveedor de energía

Puede comprar su suministro de electricidad y/o gas de una empresa 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. Si tiene preguntas sobre el servicio de suministro de su ESCO, póngase en contacto con la ESCO. Conozca más llamando al 1-877-668-3234 o visite conEd.com/ESCO.

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 una factura de Con Edison por los cargos de entrega que también pueden incluir los cargos de suministro de su ESCO. Con Edison puede desconectar el servicio de entrega y el servicio de suministro de ESCO si no paga todos los cargos de su factura. Si recibe una factura por separado de su ESCO por el suministro, su ESCO debe notificarle si el suministro de energía se desconectará por falta de pago.

Si tiene preguntas sobre el servicio de suministro de su ESCO, póngase en contacto con la ESCO. Si no queda satisfecho con la respuesta de su ESCO y desea presentar una queja, llame a la línea directa Competitive Energy Hotline del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (NYS Department of Public Service) al 1-888-697-7728, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., excepto días feriados.

Opciones de pago

Puede pagar su factura en línea o registrarse para el Pago automático en conEd.com/MyAccount. También puede llamar a Payment Express al 1-888-925-5016. Además, los agentes de pago autorizados de 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, y haga su cheque a nombre de Consolidated Edison. (No envíe dinero en efectivo ni correspondencia a esta dirección). Si no tiene una cuenta, puede crear una o pagar en línea desde conEd.com/GuestPay.

Puede distribuir sus pagos de energía de manera más uniforme a lo largo del año con nuestro plan de pagos nivelados (Budget Billing Plan). Para inscribirse, visite conEd.com/MyAccount.

(continúa al dorso)

SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES

Nombre _____

Dirección _____ Apartamento _____

Pueblo/Ciudad _____ Código postal _____

Teléfono (diurno) _____ (nocturno) _____

Dirección de correo electrónico _____

□□-□□□□-□□□□-□□□□-□□

Número de cuenta (como aparece en la factura)

Deseo inscribirme en:

- 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):
 - Tener 62 años de edad o más
 - Tener una discapacidad permanente
 - Ser ciego
 - Tener menos de 18 años
- Plan de pagos uniformes
- Plan de pagos trimestrales (tengo 62 años de edad o más)
- Programa de notificación a terceros
Su tercera persona deberá leer, llenar y firmar la siguiente sección:

Deseo que me notifiquen si la factura de este cliente está vencida o si el servicio puede desconectarse. Comprendo que no soy responsable del pago de la factura.

Nombre de la tercera persona _____

Dirección _____ Apartamento _____

Pueblo/Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Teléfono (diurno) _____ (nocturno) _____

Firma de la tercera persona _____ Fecha _____

(sigue al otro lado)