

A Su Servicio



Guía de Servicios y Programas Para Clientes Residenciales de LIPA



www.lipower.org

1-800-490-0025

Kevin S. Law
Presidente y Director Ejecutivo

David A. Paterson
Governor



Impreso en Long Island usando papel reciclado

FC 11252

2/10



www.lipower.org

Programas y Servicios

CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Nuestros centros de atención al cliente abren de 8:30AM a 5:00PM, de lunes a viernes, excepto los días feriados. Para nuestro horario de días feriados, llame al 1-800-490-0025.

Bellmore	2400 Sunrise Highway Bellmore, NY 11710
Brentwood	1650 Islip Avenue Brentwood, NY 11717
Bridgehampton	Montauk Highway Bridgehampton, NY 11932
Coram	2045 Route 112 Coram, NY 11727
Hewlett	455 Mill Road Hewlett, NY 11557
Hicksville	175 East Old Country Road Hicksville, NY 11801
Melville	15 Park Drive Melville, NY 11747
Patchogue	460 East Main Street Patchogue, NY 11772
Riverhead	117 Doctor's Path Riverhead, NY 11901
Roslyn Heights	250 Willis Avenue Roslyn Heights, NY 11557
West Babylon/ Lindenhurst	479 Park Avenue West Babylon, NY 11704

Si Usted Habla Español

Y tiene alguna pregunta sobre su cuenta con LIPA, o si desea obtener información sobre algunos de nuestros programas, por favor llame a nuestro departamento de Atención al Cliente y pida hablar con uno de nuestros representantes de habla hispana. El teléfono es 1-800-490-0085.

A Su Servicio

LIPA quiere proveerle un servicio de electricidad seguro, eficiente y confiable. Este folleto fue diseñado para brindarle información, de manera rápida y conveniente, sobre todo lo que ofrece LIPA. Manténgalo a la mano.

Reporte de Fallas y Actualización Automatizada

En el caso de un apagón por favor contacte a LIPA inmediatamente llamando al 1-800-490-0075. Las fallas son fáciles de reportar a través de nuestro sistema automatizado con sólo dar su número de teléfono. Asegúrese de que el número de teléfono sea el mismo que está en su cuenta. Al darnos su número, usted recibirá una llamada de parte nuestra con un reporte actualizado de la situación.

Cuando llama al centro de servicio al cliente por asuntos de factura o de servicio, su código de identidad ayudará agilizar el proceso. Por favor anote su código de identidad, abajo, para el futuro uso:

1-800-490-0025

Para minimizar algunos de los inconvenientes que puede causar un apagón, tenemos un sistema computarizado que permite a LIPA calcular aproximadamente en cuánto tiempo será restaurada la electricidad en su hogar.

Visite Nuestro Sitio Web

LIPA le ofrece acceso conveniente a sus cuentas las 24 horas del día con sólo visitar www.lipower.org/myAccount. Es fácil consultar su estado de cuentas, historial de pago, medida de contador y facturas en línea. Además puede suscribirse para pago directo (DirectPay), alertas electrónicas (e-LERT), facturación balanceada (Balanced Billing) ¡y más! Visite www.lipower.org/myAccount para saber más sobre todos nuestros servicios en línea. Hasta puede comprar productos para ahorrar electricidad en línea. Conozca todos nuestros programas y servicios visitando www.lipower.org.

Programas y Servicios

Para Contactar a LIPA

En LIPA queremos ofrecer un servicio profesional a todos nuestros clientes. Llámenos a cualquier hora al 1-800-490-0025, o visite nuestro sitio web en www.lipower.org.

Para Activar o Transferir el Servicio Eléctrico

Cuando quiera abrir una cuenta nueva en un edificio que ya tiene servicio eléctrico, por favor contáctenos por lo menos 24 horas antes de que quiera activar su servicio. Las nuevas conexiones se hacen de lunes a viernes, excepto en días feriados. Por favor tenga la siguiente información a mano cuando llame para activar su servicio eléctrico: su dirección nueva y la anterior; su nuevo número de teléfono de casa y el del trabajo, si está disponible; cualquier información necesaria para obtener acceso a su medidor. Si se está mudando a un nuevo hogar dentro del área de cobertura de LIPA, por favor llámenos un mínimo de 48 horas antes de su mudanza y tenga a la mano su nueva dirección y la fecha en que requiere que su servicio de electricidad sea activado. LIPA coordinará la activación de su servicio nuevo y la desactivación de su servicio anterior.

Para Cancelar o Desactivar el Servicio Eléctrico

Si se está mudando a un lugar fuera del área de cobertura de LIPA, por favor avísenos por lo menos 24 horas antes y nosotros programaremos una última medida del contador, apagaremos el servicio y le enviaremos una factura final. Por favor asegúrese de que podamos obtener acceso al medidor, si no, desactivaremos su cuenta con una medida estimada.

Para Arrendadores e Inquilinos

Arrendadores - Si usted es el dueño de una propiedad que alquila a inquilinos, cada unidad o apartamento debe tener su propio contador eléctrico y éste debe ser medido aparte de los pasillos, luces exteriores y otras áreas comunes. De no ser así usted puede ser responsable de pagar todas las utilidades además de una penalidad, bajo la ley de Contador Compartido del Estado de Nueva York.

Inquilinos – Si usted está pagando electricidad por un área fuera de espacio alquilado, como las luces de un pasillo compartido en un edificio, puede recibir un reembolso. Llame a LIPA o visítenos en línea para recibir una copia de la ley de Contador Compartido del Estado de Nueva York.

Su Servicio de Teléfono

Los teléfonos inalámbricos tienen muchos beneficios pero, a diferencia de los teléfonos tradicionales, requieren de electricidad. Asegúrese de mantenerlos cargados o con baterías frescas porque, de lo contrario, su teléfono inalámbrico no funcionará durante un apagón.

Arreglos de Pago

Si está teniendo dificultad pagando sus facturas de LIPA, nosotros estamos dispuestos a ofrecerle un plan de pago por plazos, tomando en consideración su situación financiera y sus limitaciones, para así establecer un plan más adecuado de pagos. Además, hay programas disponibles para nuestros clientes que necesitan ayuda financiera. Vea la página 13 de este folleto para más información.

Preguntas de Facturas

Si tiene preguntas sobre sus facturas, con todo el gusto revisaremos sus cuentas con usted. Visite www.lipower.org, donde conseguirá consejos para ahorrar dinero y conservar electricidad.

Para Pagar sus Cuentas

Todas las facturas deben ser pagadas cuando sean recibidas. Las cuentas actuales serán consideradas atrasadas después de 23 días de la fecha que aparece en la factura. Las cuentas de LIPA pueden ser pagadas por correo, en persona en cualquiera de nuestros Centros de Atención al Cliente, o en línea www.lipower.org/myAccount.

Facturas y Opciones de Pago

Pago Directo (DirectPay) - Automáticamente cobra el pago directamente de su cuenta corriente.

Alerta Electrónica (e-LERT) - Le notifica por correo electrónico que su factura está disponible para ser vista en línea.

¿Por qué no suscribirse a ambos? – Así recibirá el anuncio de que su cuenta ha sido pagada y podrá revisar la factura.

Cheque-por-Teléfono - Llamando al 1-800-490-0025 podrá pagar su factura por teléfono simplemente con dar su número de cuenta corriente de banco.

Facturas Balanceadas

El plan de pago de LIPA “Balanced Billing” distribuye, de manera uniforme, sus costos de electricidad por el transcurso del año. Al final del ciclo anual cualquier diferencia entre el total de sus pagos y verdadero costo de su consumo eléctrico serán sumados o restados de su última factura del año presupuestado. Esto no reducirá su costo total anual, pero lo ayudará a presupuestar sus gastos del hogar evitando el impacto de meses altos por el verano o el invierno.

Sus Derechos y Deberes como Cliente de LIPA

LIPA tiene un folleto que explica en detalle sus derechos como cliente. Éste es enviado por correo a todos los clientes una vez al año junto con su factura mensual. Llámenos o visítenos en línea si quiere o necesita uno.

Horarios de Tarifas de LIPA

Nuestras tarifas también son enviadas a cada cliente cada año. Llámenos o visítenos en línea si quiere o necesita una copia.

Su Seguridad e Identificación de Empleado de LIPA

Empleados de LIPA están trabajando en todo Long Island para garantizar un servicio confiable a los clientes de LIPA.

Medidores de contador, instaladores de línea y supervisores a veces pueden necesitar acceso a su propiedad. Todos los empleados de LIPA cargan consigo una tarjeta de identidad.

Para verificar la identidad de un empleado, puede verificar la foto a color, el nombre de la persona y de la compañía en la tarjeta. Siempre pida ver la tarjeta de identidad antes de dejar entrar a alguien a su hogar.

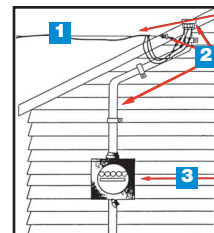
LA FUENTE DE ELECTRICIDAD DE SU HOGAR

El cableado eléctrico es un asunto serio y debe ser tratado como tal. No siempre hay una segunda oportunidad cuando se comete un error. La seguridad de su hogar y de su familia deben ser su prioridad al siempre escoger un electricista licenciado, ya que sólo éste podrá ofrecerle un servicio seguro y confiable hecho correctamente. El cableado apropiado es un elemento crítico de la seguridad, cualquier pequeño error eléctrico puede causar un gran daño. Por lo tanto es importante contratar un electricista licenciado para los proyectos de instalación o mejoras en el hogar que requieran de trabajo eléctrico. Reparar cualquier falla en el sistema eléctrico es responsabilidad tanto de LIPA como del dueño del hogar. Esta ilustración muestra las distintas áreas de responsabilidad.

1 LÍNEA DE SERVICIO – un cable que, generalmente, corre del poste al tope de la casa. LIPA se encarga de mantener la línea de servicio y sus conexiones al poste y a la casa, y también se encarga de repararlas cuando sea necesario.

2 CABLE DE ENTRADA Y PUNTO DE CONTACTO – el cable de entrada conecta la línea de servicio al tope de la casa con el medidor y de ahí al tablero de servicio dentro de la casa. El cable de entrada es considerado parte del cableado del hogar. Si se daña es responsabilidad del dueño repararlo con un electricista licenciado antes de que LIPA pueda reactivar el servicio a su hogar. El punto de contacto, que consiste principalmente de dos piezas llamadas “weatherhead” y “eyebolt” también es responsabilidad del dueño del hogar.

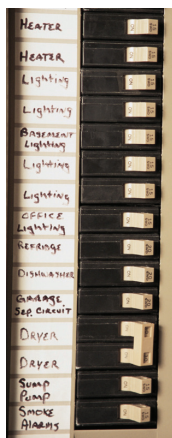
3 EL MEDIDOR Y SU BASE – Es la responsabilidad de LIPA mantener el medidor en buenas condiciones de funcionamiento, pero la base metálica que sostiene al medidor, así como las conexiones que están dentro de la base y todo lo que está debajo de ésta son responsabilidad del dueño del hogar. Las reparaciones de la base metálica siempre deben ser hechas por un electricista licenciado.



¿Cómo le suministramos electricidad?

EL TABLERO DE SERVICIO DE SU HOGAR

Su tablero de servicio conecta el cableado dentro y alrededor de su hogar. Revise el tablero para determinar cuales tomacorrientes e interruptores corresponden a cada circuito y marque los “breakers” o fusibles. Usualmente hay varios tomacorrientes e interruptores en cada circuito.



■ Nunca sobrecargue los circuitos eléctricos de su hogar más allá de su capacidad

■ Si tiene un tablero de “breakers” y la electricidad falla, debería:

- ✓ Desconectar electrodomésticos de los tomacorrientes o circuitos afectados
- ✓ Cambiar el interruptor o “breaker” afectado a “off” y luego de nuevo a “on”
- ✓ Si el interruptor vuelve a sobrecargarse llame a un electricista licenciado

■ Si tiene fusibles y la electricidad se apaga:

- ✓ Desconecte electrodomésticos de los tomacorrientes o circuitos afectados
- ✓ Apague el interruptor principal, poniéndolo en “off”
- ✓ Cambie el fusible dañado (la cinta metálica estará derretida) por uno nuevo de la misma tolerancia – nunca use un fusible de otro amperaje
- ✓ Si el fusible vuelve a quemarse contacte a un electricista licenciado

■ Si un circuito sobrecargado es la causa de la falla eléctrica, cambie algunos electrodomésticos a tomacorrientes de otro circuito

■ Si la causa es un defecto en el cableado consulte un electricista licenciado

IMPORTANTE: El Código Nacional Eléctrico exige que su tablero de servicio esté “cableado a tierra” con la plomería de su hogar. Si el cable tierra no está, o su conexión está corroída o rota, contacte a un electricista licenciado para repararlo.

Su Contador Eléctrico

Su contador mide la cantidad real que usted consume. Nosotros tomamos la medida de su contador rutinariamente para poder enviarle una factura que refleje su consumo exacto. También le ofrecemos la opción de tomar usted mismo las medidas de su contador.

Si usted tiene mascotas, rejas con candados o sus medidores están dentro del hogar, no podremos tomar las medidas de su contador. En estos casos su factura mostrará una suma basada en nuestra estimación aproximada, en su historial de consumo eléctrico y varios otros factores.

Períodos muy largos de medidas estimadas resultan en facturas inexactas y deberemos tomar medidas de su contador para corregir la situación. Para conveniencia del cliente, LIPA ofrece la opción de medir su propio contador. Si no logramos tomar la medida de su contador por tres meses seguidos incluiremos una nota o aviso en su factura, pidiéndole que tome la medida de su contador o que haga una cita con nosotros para ir a tomar la medida.

Si, luego de un período prolongado, todavía no logramos tomar una medida exacta de su contador, usted o su encargado de mantenimiento puede ser multado por \$25.00 (además de impuestos) por inaccesibilidad en su factura de electricidad. Para evitar este cobro y garantizar facturas correctas, por favor asegúrese de permitirnos acceso a su contador siguiendo las recomendaciones mencionadas anteriormente.

Visitando www.lipower.org/account/meter podrá ver una explicación detallada y paso por paso de cómo tomar la medida de su contador. También hay un folleto informativo gratis sobre su medidor disponible. Si quiere una copia o tiene cualquier pregunta sobre las medidas de contador y las reglas de acceso de LIPA, por favor contáctenos.

Llame Antes de Cavar – Llame al 811

Si está planeando un proyecto de construcción debe hacerlo de manera segura. Asegúrese de que su trabajo no pondrá en peligro líneas de gas o cables eléctricos. Antes de cavar, excavar o taladrar llame al 811 con al menos dos días de anticipación. La ubicación de cualquier cañería o cable en su propiedad será demarcada. Si contrata obreros, por favor recuérdelos que están obligados por la ley a llamar al 811 antes de excavar.

¿Cómo podemos ayudarlo a ahorrar?

Llame a la línea de información (Infoline) de LIPA

Ofrecemos una variedad de programas par ayudar a nuestros clientes a ser más eficientes con su consumo de electricidad y así mantener los costos bajo control. Puede visitarnos en línea en www.lipower.org/efficiency o llamar al 1-800-692-2626 con cualquier pregunta sobre los siguientes programas de servicio eléctrico:

Programa de Hogares Frescos (Cool Homes Program)

Cientes de calefacción, ventilación y aire acondicionado que compran e instalan sistemas centrales calificados como “eficientes” (energy efficient) tendrán derecho a un reembolso, además del dinero que ahorrarán a través de los años con estos sistemas.



Programa de Afinación para Hogares Frescos (Cool Homes Tune-Up)

¿Cree que su sistema de ventilación central necesita una afinación? Consulte el programa de afinación de LIPA. Una afinación consiste en un análisis digital llamado “CheckMe!” ejecutado por un obrero aprobado que certifica el flujo adecuado de aire y la cantidad adecuada de carga refrigerante en su sistema de ventilación central. Un técnico entrenado toma una serie de medidas para evaluar su sistema mientras está funcionando. Los resultados son analizados por una computadora instantáneamente y los ajustes necesarios son hechos en el momento. Una afinación de su sistema de enfriamiento puede mejorar la eficiencia y extender la longevidad de su sistema de ventilación.

Reembolsos por Alumbrado en las Tiendas

Las tiendas de alumbrado en todo Long Island venden bombillos y accesorios de iluminación a con reembolsos instantáneos. Visítenos en línea para más información.

Reembolsos por Productos Eléctricos Eficientes

¿Sabía usted que al invertir en productos de eficiencia eléctrica logrará mantener sus costos de electricidad más bajos? LIPA reembolsa por la adquisición de productos certificados por “ENERGY STAR®” a través de promociones e incentivos.

LIPA es patrocinante de ENERGY STAR® y recomienda a sus clientes comprar electrodomésticos y accesorios de iluminación que hayan obtenido el sello ENERGY STAR®. Así podrán ahorrar dinero y electricidad, además de proteger al medio ambiente.

A través de las iniciativas de eficiencia de LIPA todas las tiendas de electrodomésticos en Long Island ahora ofrecen refrigeradores, lavadoras, deshumidificadores y lavaplatos con el sello de ENERGY STAR®. Para más información sobre los productos de eficiencia de LIPA y reembolsos, visítenos en línea.

Analizador de Electricidad para el Hogar

Si quiere saber en qué se está gastando la electricidad que consume y cómo reducir el consumo y los costos, tome la encuesta en línea sobre el consumo de su sistema de calefacción, enfriamiento, calentamiento de agua y el uso de electrodomésticos de su hogar y LIPA le dará un reporte detallado gratis.

En Armonía con el Ambiente

Este programa de educación a nivel nacional aumenta el conocimiento de los profesores y sus alumnos sobre la producción y el consumo de electricidad, el reciclaje, la conservación de la energía, el agua y el medio ambiente.

LIPA ofrece entrenamientos breves en el sitio para profesores, además de una Guía para Profesores, un Manual para Estudiantes y dos presentaciones de 40 minutos por clase facilitadas por profesionales de LIPA.

¿Cómo podemos ayudarlo a ahorrar?

Programa Solar Pionero (Solar Pioneering)

Una alternativa viable a los combustibles es capturar la energía del sol a través de Fotovoltaicos (PV) para producir electricidad limpia. LIPA ofrece incentivos directos a sus clientes para cubrir parte del costo de un sistema PV.



Programa de Viento del Patio Trasero (Backyard Wind)

Una tecnología relativamente reciente es la de turbinas de viento, pero la idea de usar el viento como fuente de energía es muy antigua. Con los avances tecnológicos de los últimos años las turbinas están siendo reconocidas como una manera limpia y “verde” de generar electricidad.

Con la iniciativa “Backyard Wind” de LIPA podrá disfrutar de los beneficios financieros y ambientales que ofrece generar su propia electricidad de manera limpia y renovable aprovechando el viento.

Medida Neta (Net Metering)

Para clientes con generadores solares o de viento la medida neta permite que el cliente solo deba pagar por el consumo neto de electricidad es decir, la cantidad de electricidad consumida menos la cantidad de electricidad producida por el generador.

Si un cliente genera más electricidad de la que consume en un mes, entonces el exceso de electricidad producida será “guardada” para ser consumida en el futuro. Al final de un período de 12 meses LIPA comprará la electricidad guardada que aún no haya sido consumida a la tasa de costo evitado de LIPA.

Medida neta está aprobada sólo para generadores residenciales solares o de viento de 27.5kW o más.

Reembolso por Bombona Geotermal de Calentamiento

Considere el sistema Geotermal para su sistema de calefacción y de ventilación. A LIPA le preocupa el medio ambiente y está comprometido a ayudarlo a reducir sus costos de electricidad. LIPA está ofreciendo incentivos en efectivo a hogares que incorporen o reemplacen bombonas geotermales de calentamiento.

Margen LIPA (LIPAEge)

LIPAEge es un programa para ayudarlo a conservar energía y maximizar su dinero mientras ayuda al sistema eléctrico de Long Island a operar de manera más eficiente. Por eso LIPA se compromete a usar tecnología de punta para asegurarle un servicio mayor y más confiable.

Programa de Alternativa Verde (Green Choice)

El programa “Green Choice” de LIPA le ofrece información y asistencia a los residentes de Long Island acerca de cómo obtener electricidad “verde” y así apoyar el desarrollo de fuentes de energía limpia. Este programa permitirá a nuestros clientes comprar electricidad “verde” de comerciantes especializados en electricidad “verde”.

Sociedad para Rentabilidad de Electricidad Residencial (REAP)

Clientes de bajo ingreso pueden obtener ayuda reduciendo sus facturas tomando medidas de eficiencia, a través de programas de educación extensivos en el hogar y consultando a nuestros especialistas. REAP trabaja directamente con proveedores de servicios y productos de climatización, ofreciendo a los clientes que califiquen la instalación gratis de medidas para ahorrar dinero y electricidad.



Servicios Especiales

HEAP

HEAP es un programa de asistencia patrocinado por el gobierno federal diseñado para ayudar a hogares que califiquen de acuerdo a su ingreso a cubrir los costos de la electricidad. No es un programa de asistencia social (welfare) y tampoco tiene que repagar la ayuda que reciba a través de este programa.

Defensores del Consumidor/Subvención de Electricidad

Si está en aprietos financieros tenemos defensores del consumidor que pueden negociar acuerdos de pago y presupuestos de electricidad por usted, además de ayudarlo a aplicar para varios programas de asistencia financiera de manera confidencial. Hay programas federales y estatales de asistencia al consumidor para los que puede calificar de acuerdo a su ingreso. Llame al 1-800-266-1923 para más información.

Proyecto Cálido (Project Warmth)

El proyecto Cálido, o Project Warmth, es un programa de asistencia que ayuda a familias que califiquen a cubrir el costo de calefacción durante emergencias. El programa ofrece una subvención durante los meses del invierno que sólo se obtiene una vez. Para más información y las reglas llame al United Way de Long Island al 631-940-3757.

Facturas en Letras Grandes y en Braille

Si tiene dificultad para leer su factura puede pedir una en letras grandes. Si alguien que usted conoce es ciego y lee Braille le podemos ofrecer un resumen de sus facturas en Braille junto con el estado de cuentas usual de LIPA.

Servicio para Personas con Discapacidad de Habla y/o Auditiva

Tenemos equipos especiales para recibir por teléfono mensajes escritos a máquina de clientes con discapacidad para escuchar y/o hablar que tengan dispositivos compatibles en sus hogares (TTY). El número para este servicio es 631-755-6660.

Programa de Paz Mental

Si usted o cualquier miembro de su familia inmediata está hospitalizado extenderemos la fecha de pago de su cuenta LIPA por 30 días durante su hospitalización.

Programa de Seguimiento Amistoso

Puede designar a un amigo o familiar de confianza para que reciba un aviso de que su factura no ha sido pagada. Esta persona no será responsable por pagar la cuenta pero puede ayudarlo a mantener su cuenta al día. Este programa es particularmente útil para protegerse, especialmente si está de viaje o en el hospital.

Programa de Cuidado Crítico

Si alguien en su familia usa equipo de respiración artificial por favor avísenos. Llame ahora al 1-800-490-0025, pues este servicio le ofrece protecciones adicionales que pueden ser críticas durante tormentas y apagones.

Programas de Seguridad Eléctrica

Ofrecemos demostraciones de seguridad a niños de la escuela primaria. Para planear una demostración, o para recibir más detalles, el personal del colegio debe llamar al 516-719-9864. También hay una sección especial de nuestro sitio web llamado “Universo Eléctrico” (Electric Universe) con información sobre seguridad para niños, adultos y profesores.

Peritaje de Seguridad de Piscinas

Si el sitio donde propone instalar una piscina está cerca de cables o postes eléctricos mandaremos un experto a hacer una inspección o peritaje gratis en la locación. Llame al número del área más cercano a donde usted vive.

Western Nassau/Queens(516) 792-7112
Central Nassau(516) 545-2242
Western Suffolk(631) 348-6044
Eastern Suffolk(631) 548-7042