



Atención al Cliente

Un Servicio para Usted

Una Guía sobre los Programas
de LIPA & los Servicios para
Clientes Residenciales



www.lipower.org

Programas & Servicios

Encienda o Transfiera el Servicio Eléctrico

Encienda o Transfiera el Servicio Eléctrico

Cuando usted vaya a abrir una nueva cuenta en un edificio que ya posee servicio eléctrico, por favor contáctenos -con al menos 24 horas de antelación- para el momento que usted desee que el servicio sea activado.

El servicio para las nuevas conexiones se efectúa de lunes a viernes, excluyendo los días feriados. Por favor tenga la siguiente información

lista: su dirección nueva y anterior, los teléfonos de su nuevo hogar y de la oficina, si está disponible, e información para tener acceso a los medidores de electricidad, de ser necesario.



Si se está mudando a otro hogar dentro del área de servicio de LIPA, por favor llámenos con al menos 24 horas de antelación a su mudanza y proporciónenos su nueva dirección y la fecha en la que requerirá el servicio. LIPA coordinará la activación de su nuevo servicio y la desactivación del servicio que tenía en su anterior residencia. Llámenos al 1-800-490-0025 o visite www.lipower.org.

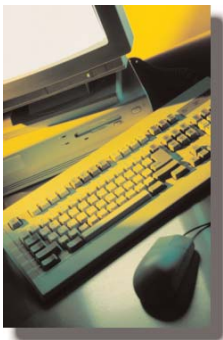
Apagar el Servicio Eléctrico

Si se va a mudar a una zona que está fuera del área de servicio de LIPA, por favor notifíquenos con al menos 24 horas de antelación y nosotros programaremos la última medición del medidor, el apagado del servicio y la presentación de la factura final. Por favor asegúrese de que tendremos acceso a su medidor eléctrico. Si no podemos leer su medidor, su cuenta será cancelada con una lectura estimada.

Atención al Cliente

Visite Nuestra Página Web

¡Usted puede tener acceso a su cuenta, conocer acerca de su balance, ver sus facturas y el historial de su cuenta por Internet, introducir la lectura de su medidor, registrarse para Pago Directo, eLert, Balances de Factura y más! Visite



www.lipower.org/myAccount y conozca todo acerca de nuestros servicios en Internet. También puede comprar online y adquirir mercancías para el ahorro de energía. Conozca más acerca de nuestros programas y servicios en www.lipower.org.

Pagando su Factura

Todas las facturas deben pagarse cuando se reciben. Los cargos del momento se consideran vencidos 23 días después de la fecha establecida en la factura. Las facturas de LIPA pueden pagarse a través del correo, usando nuestro sobre franqueado y pagado, en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente o en Internet en www.lipower.org/myAccount.

Factura Estimada

Leemos su medidor porque mide y registra la cantidad de electricidad que usted consume. Si su medidor está dentro del hogar y no podemos tener acceso a él, nosotros emitiremos una factura basada en estimaciones, que estará sustentada en su historial de facturas previas. En el caso de medidores ubicados en exteriores, es ocasionalmente que emitimos facturas basadas en estimaciones. Cualquier diferencia entre nuestras estimaciones y su consumo actual, se ajustará automáticamente cuando su medidor sea leído en la próxima visita. Para evitar lecturas estimadas, usted puede tomar la lectura del medidor y luego llamarnos al 1-800-490-0015 o visitar la página www.lipower.org/account/meter.html.

Programas & Servicios

Balance de Facturas

Ofrecemos el plan de pago Balance de Facturas, que permite distribuir sus gastos de electricidad a lo largo del año. Este plan no reduce el total del costo de su consumo, pero lo ayuda a presupuestar mejor sus gastos del hogar, al evitar en sus facturas las fluctuaciones de la temporada.

Pago Directo - Su pago de la factura de LIPA es automáticamente debitado de su cuenta bancaria.

eLERT - Se le notifica a través de correo electrónico que usted puede ver su factura en Internet.

EasyStreet - Usted recibe una notificación por correo electrónico en la que se le avisa que ya puede ver su factura y que su pago ha sido debitado de su cuenta bancaria.

Preguntas sobre la Factura

Si usted siente que su factura no refleja de manera exacta su consumo eléctrico, llámenos al 1-800-490-0025 y estaremos dispuestos a revisar con usted su factura. Solicite nuestro folleto titulado “53 Formas de Ahorrar Energía y Bajar su Factura Eléctrica”, en el que podrá conseguir sugerencias sobre cómo ahorrar dinero. También revise todos nuestros programas en Internet sobre ahorro de energía en www.lipower.org.

Arreglos de Pago

Su usted tiene dificultades para pagar su factura de LIPA, nosotros trabajaremos con usted para arreglar un plan de pago con diferimiento. Nosotros consideraremos su situación financiera personal y sus limitaciones en cuanto a ingresos cuando definamos una cuota inicial y un cronograma de pago. Si usted demuestra que tiene necesidades financieras, puede no ser requerida una cuota inicial y los pagos a plazo pueden llegar a ser tan bajos, como de 10 dólares por mes con respecto al monto que usted debe, además de su factura actual. También podemos ajustar los acuerdos previamente establecidos, si su situación financiera cambia.

Atención al Cliente

EL SUMINISTRO DE ENERGIA A SU HOGAR

El cableado eléctrico es un asunto serio y debe ser tratado como tal. Cuando se producen errores, usted no siempre obtiene una segunda oportunidad. La seguridad de su hogar y su familia debería prevalecer en su decisión de siempre escoger a un electricista autorizado para los trabajos o reparaciones eléctricas.

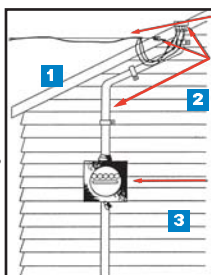
Los proyectos que involucran cableado eléctrico son a veces intimidantes para una persona sin experiencia. Y deberían serlo. Incluso hasta el más mínimo error puede resultar en una gran pérdida, herida o daño. Así que cuando un trabajo de mejoramiento del hogar requiere de un trabajo eléctrico, contrate a un electricista autorizado.

Reparar los daños que le ocurren a un sistema eléctrico en el hogar es responsabilidad de ambos: del dueño y de LIPA. Esta ilustración muestra las diferentes áreas de

1 SERVICIO DE LÍNEA – Este cable generalmente abarca del poste de la electricidad hasta la parte superior de la casa. Es trabajo de LIPA mantener el servicio de línea desde el poste hasta la casa, así como sus conexiones y reparaciones cuando sea necesario.

2 CABLE DE ENTRADA Y PUNTO DE CONEXION – El cable de entrada se conecta al cable de servicio de LIPA ubicado en la parte superior de la casa hasta el soporte del medidor y del soporte del medidor hasta el panel de servicio localizado en el interior del hogar. El cable de entrada es considerado como parte cableado eléctrico del hogar. Si el cable de entrada está dañado, es responsabilidad del dueño de la casa mandarlo a reparar con un electricista autorizado y debe ser reparado antes de que LIPA restituya el servicio en el hogar. El punto de conexión y soporte en la casa es también responsabilidad del dueño del hogar.

3 MEDIDOR Y SOPORTE DEL MEDIDOR METER – Es responsabilidad de LIPA mantener su medidor en buenas condiciones para que pueda operar. Sin embargo, la base de metal o soporte que sostiene al medidor, las conexiones dentro de este soporte y todo lo demás ubicado debajo del medidor y el soporte del medidor le pertenece y es responsabilidad del dueño del hogar. Un electricista autorizado es quien debe ocuparse de las reparaciones del soporte del medidor.



Programas & Servicios

Cronograma de Tarifas de LIPA

Copias de las tarifas residenciales y comerciales de LIPA están disponibles por el teléfono 1-800-490-0025 o a través de la página www.lipower.org.

Para su Seguridad

Solicite identificación antes de permitir que alguien a quien no conoce entre a su casa. Todos los representantes de LIPA tienen identificación con fotos a colores.

Sus Derechos y Responsabilidades como Cliente de LIPA

Este folleto detalla sus derechos como cliente de LIPA. Por favor llame al 1-800-490-0025 o visite la página web www.lipower.org y solicite una copia. También es enviado anualmente, por correo, como un comunicado con su factura.

EL PANEL DE SERVICIO EN SU HOGAR

El panel de servicio conecta el cableado de su hogar a las líneas de electricidad externas. Revise su panel de servicio para determinar cuáles salidas están en cada circuito, y marque los breakers o fusibles. Por lo general, hay varias salidas en el mismo circuito.

- Nunca sobrecargue los circuitos de electricidad de su hogar más allá de la capacidad establecida.



Atención al Cliente

- Si usted tiene una breakera y la electricidad se va usted debe:
 - ✓ Desconectar todos los artefactos que han sido afectados por la caída de la breakera.
 - ✓ Cambie el breaker que se ha caído a la posición de “off” y luego colóquelo en la posición de “on” para recetearlo.
 - ✓ Si se cae otra vez, llame a un electricista autorizado.
- Si usted tiene fusibles y la electricidad se va:
 - ✓ Desconecte todos los artefactos eléctricos que han sido afectados por el fusible quemado.
 - ✓ Apague el suiche en la suichera principal.
 - ✓ Reemplace el fusible que presenta la franja de metal derretida con un fusible de la misma clasificación. Nunca use un fusible que no tenga el mismo amperaje que el original.
 - ✓ Si el fusible se vuelve a quemar, llame a un electricista autorizado..
- Si un circuito sobrecargado es la causa de la interrupción de electricidad, mueva los aparatos eléctricos conectados a ese circuito a la salida de otro circuito. Si la causa es un problema con el cableado del hogar, entonces consulte a un electricista autorizado.

IMPORTANTE: El National Electric Code (Código Nacional de Electricidad) establece que el panel de servicio esté conectado a las tuberías de agua de su casa. Si este cable ha desaparecido o su conexión está corroída o quebrada, llame a un electricista autorizado para que efectúe las reparaciones.

Programas & Servicios

Energía Infoline

Ofrecemos una gran variedad de programas para ayudar a nuestros clientes a controlar sus gastos en energía. Usted puede obtener respuestas a sus preguntas acerca de los siguientes programas y otros temas relacionados con energía llamando al 1-800-692-2626 o visitando nuestra página web www.lipower.org.

Iniciativa de Energía Limpia

El programa Iniciativa de Energía Limpia de LIPA es uno de los más ambiciosos y exhaustivos programas de su tipo en la Nación. La Iniciativa es un compromiso estipulado para un período de 10 años, a una inversión de 355 millones de dólares, a fin de promover la creación de tecnologías limpias y renovables referidas a la electricidad, así como la conservación de energía. Este programa de LIPA engloba alrededor de una docena de programas, que incluye una investigación, el desarrollo y su esfuerzo en la demostración (RD&D).

Programa para Hogares Cool

Los clientes que poseen calefacción, ventilación y aire acondicionado y adquieren e instalan un sistema central de aire, certificado como consumo eficiente de energía, tendrán derecho a un reembolso, así como también podrán disfrutar en los años venideros ahorros en dólares en materia de energía.



Reembolsos en las Tiendas de Iluminación

Tiendas de Iluminación al detal se encuentran a lo largo de Long Island y venden bombillos y enseres a precios con instantáneos reembolsos. Llame al 1-800-692-2626 para localizar al detallista más cerca de usted.

Atención al Cliente

Programa de Reembolso para Lavadoras

¡Su ropa puede estar limpia aún usando menos agua, detergente y energía! La lavadoras Energy Star permiten ahorrar, en cuanto a costos de energía y agua, 100.00 dólares anualmente. LIPA ofrece reembolsos por correo en las lavadoras Energy Star.

ENERGY STAR® es un programa que cuenta con el respaldo del gobierno y fue concebido para proteger el ambiente a través de un consumo eficiente de energía. Las opciones en cuanto a eficiencia en consumo energético pueden ahorrarles a las familias hasta un tercio de su factura, con ahorros similares a los de las emisiones de gas de green house, sin necesidad de sacrificar estilo o confort. Si usted está buscando nuevos productos para el hogar, piense en aquellos que se han ganado la denominación ENERGY STAR. Estos productos cumplen con los parámetros, en materia de eficiencia energética, establecidos por EPA y el Departamento de Energía de EE UU.

Programa de Reembolso para la Bomba de Calentar Geothermal

El Sistema Geothermal utiliza la energía almacenada en la tierra para calentar, enfriar y para el agua caliente. LIPA ofrece incentivos en efectivo a los clientes que instalan en sus casas u oficinas una bomba de calentar geothermal.

Analizar la Energía del Hogar

Conozca dónde están siendo invertidos los dólares que usted gasta en energía, y cómo puede reducir el consumo de energía y administrar los costos. Complete una encuesta sobre la energía en el hogar, que incluye los sistemas de calentamiento y enfriamiento, calentamiento del agua y aparatos eléctricos usados en su casa, y LIPA le proporcionará un reporte de detallado sin costo alguno. (Visite www.lipower.org/residentialtoparticipate)

Programas & Servicios

LIPAedge

LIPAedge es un programa de conservación que combina el poder de Internet con las nuevas tecnologías. Los clientes que poseen una Central de Aire Acondicionado pueden participar. Quienes se asocian a LIPA Edge aceptan ajustar sus sistemas de aire acondicionado unos grados entre 2:00 pm y 6:00 pm, por un lapso máximo de 7 días, a lo largo del verano.



En Concordancia con el Ambiente

Este programa de alcance nacional eleva el conocimiento de los maestros y sus estudiantes acerca de uso y costo de la energía, cómo se produce la electricidad, conservación de la energía, reciclaje y conservación ambiental.

LIPA ofrece breve entrenamiento en el sitio, así como también una Guía para Maestros, un Manual para Estudiantes y dos presentaciones de 40 minutos por clase, dictadas por profesionales de LIPA.

Programa Pionero Solar

Capturar la energía del sol a través de “photo-voltaics” (PV) solar para producir electricidad limpia, representa una alternativa viable al combustible fósil.

LIPA ofrece incentivos al consumidor en lo que se refiere al costo de un sistema PV certificado. Llame al 1-800-692-2626 para obtener más información.



Atención al Cliente

La Opción Verde “GreenChoice”

Apoya el desarrollo de recursos limpios, verdes y renovables para preservar nuestro ambiente para las generaciones venideras.

Llame antes de Cavar

¡Si está planeando construir un proyecto, trabaje de manera segura! Asegúrese de que los trabajos que piensa emprender no pondrán en peligro ningunas de las tuberías de gas o el cableado eléctrico subterráneo. Antes de que comience a cavar, taladrar o excavar, llame al 1-800-272-4480 por lo menos con dos días de antelación al comienzo de los trabajos. De ser necesario, la ubicación de las tuberías y de los cables será marcada en su propiedad. Si contrata a contratistas, por favor recuérdelos que están obligados por la ley a llamar antes de iniciar las excavaciones.

Accesible Energía Residencial “ Residential Energy Affordability (REAP) (1-800-263-6786)

Los clientes con bajos ingresos pueden recibir ayuda para bajar sus facturas, instalando medidores costo-efectivos y a través de un extensivo plan de formación y asesoría en energía en el propio hogar. REAP trabaja directamente con proveedores de climatización y ofrece a los clientes que han calificado la instalación gratis de los medidores costo-efectivos.

Defensores de los Clientes/Asistencia en Subvención de Energía

Si usted está pasando por problemas financieros, nosotros contamos con Defensores de los Clientes que pueden establecer acuerdos de pagos, arreglar los presupuestos referidos a la energía y proporcionar ayuda para poder aplicar a varios programas de asistencia financiera, sobre la base de la confidencialidad. Los Programas Federales y Estadales proporcionan asistencia a los clientes, que por sus ingresos califican, para ayudarlos a resolver sus necesidades en cuanto a calefacción y a los gastos referidos al consumo de energía. Llame al 1-800-266-1923 para obtener más información.

Programas & Servicios

Proyecto Calentar “Project Warmth”

El Proyecto Calentar es un programa de asistencia de energía, con el propósito de prestar ayuda, en caso de emergencias en materia de calefacción, a familias e individuos que previamente califiquen. El programa contempla una sola subvención durante los meses de invierno. Para mayor información y pautas, llame al United Way of Long Island por el teléfono 631-940-3757.

Letra Grande y Factura en Braille

Si usted tiene dificultades al momento de leer su factura, usted puede solicitar una factura con una impresión más grande. Si usted conoce a alguien que está ciego y lee Braille, nosotros podemos proporcionarle un resumen en Braille de su factura, acompañado de una factura regular de LIPA.

HEAP

Es un programa de asistencia con patrocinio federal diseñado para ayudar a aquellas familias, que por sus ingresos son elegibles, a pagar sus facturas de energía. No se trata de un programa de welfare o de un préstamo, de manera que usted no tiene por que pagar el dinero que le ha sido entregado.

Defectos de Audición y Habla

Contamos con un equipo especial para recibir mensajes escritos por teléfono de clientes que padezcan problemas de audición y habla y que posean, en sus casas, un aparato (TTY) compatible. Por favor llámenos al (516) 755-6660 para usar este servicio.



Atención al Cliente

Para su Tranquilidad

Si usted o algún miembro de su familia inmediata es hospitalizado, mediante este programa nosotros le prolongamos la fecha de pago de su cuenta de LIPA por 30 días durante la hospitalización.



Seguimiento Amistoso

Designe a un familiar o amigo de confianza para que reciba una notificación en caso de que su factura de LIPA se haya vencido. Esta persona no será responsable de pagar la factura, pero puede ayudarlo a hacerle seguimiento a su cuenta de LIPA. Durante las largas ausencias de su hogar, en momentos de enfermedad, este servicio es muy útil para su protección.

Para Cuidados Intensivos

Si alguien de su familia usa un equipo de soporte de vida, por favor déjenoslo saber. Llame al teléfono 1-800-490-0025. Este servicio le garantiza mayor protección a usted y es clave durante tormentas y durante una suspensión prolongada del servicio eléctrico.

Educar a los Clientes de LIPA

Un representante puede ofrecer charlas, sin costo alguno, en su negocio o en reuniones de la comunidad para discutir acerca de diferentes tópicos: cómo prepararse en caso de tormentas, conservación de energía, servicios para los ciudadanos de la tercera edad y discapacitados, y otros temas revelantes que le pueden resultar interesante a su grupo. Para más información o para programar una presentación, llame al 1-800-738-5667.

Programas & Servicios

Programas sobre Seguridad Eléctrica

A través de este programa los estudiantes de las escuelas podrán apreciar demostraciones sobre medidas seguridad en materia eléctrica. Para planificar estos programas o para más información, las autoridades escolares deben llamar al (516) 545-5292. En nuestra página Web hemos incluido la sección “El Universo Eléctrico”, que ofrece un cúmulo de información acerca de medidas de seguridad en materia eléctrica dirigida a niños, adultos y maestros.

Inspecciones de Seguridad para Piscinas

Si el lugar que usted ha seleccionado para ubicar su piscina está cerca de las líneas de electricidad, nosotros le enviamos un experto para que realice una inspección y evalúe la seguridad de ese lugar. Para planificar una inspección gratis, llámenos al teléfono que esté más cerca de su hogar.



Western Nassau/Queens (516) 792-7112

Central Nassau (516) 545-2242

Western Suffolk (631) 348-6044

Eastern Suffolk (631) 548-7042

Atención al Cliente

CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE

Los Centros de Servicio al Cliente están abiertos de 8:30 am a 5:00 pm, de lunes a viernes, excluyendo los días feriados.

Si no está seguro acerca de nuestros días feriados, por favor llame a 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 Road 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



¡Más para escoger... Mejor servicio!

www.lipower.org
1-800-490-0025

