



Atención al Cliente

Servicios para Clientes Especiales

Cuidando de quienes tienen
necesidades específicas



www.lipower.org

Servicios para Clientes Especiales

Atendiendo a nuestros clientes con necesidades especiales

En LIPA atendemos las necesidades de todos nuestros clientes y estamos comprometidos a mejorar la calidad de vida de la zona donde prestamos nuestros servicios. Es por ello que ofrecemos una selección de servicios para nuestros clientes con necesidades especiales. Conocer estas facilidades puede ayudarlo a usted o a sus seres queridos, ahora o en el futuro. Más información sobre este y otros programas de LIPA está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana en www.lipower.org

Protección Especial para Emergencias

Médicas LIPA le brinda un tiempo adicional para el arreglo de los pagos a aquellos clientes que se encuentren enfermos o padezcan una condición médica crónica. Los clientes en esta situación deben entregar a LIPA un Certificado Médico elaborado por un profesional autorizado que contenga lo siguiente:

- n - Por qué se requiere del servicio eléctrico durante la emergencia médica
- n - Nombre, dirección, teléfono y número de licencia del doctor
- n - Nombre, dirección, teléfono y número de cuenta del cliente

El servicio eléctrico continuará prestándose durante treinta (30) días. El servicio eléctrico no será cortado durante la emergencia médica. Sin embargo, el cliente es responsable del pago de su cuenta LIPA. Los ciudadanos de 62 años o más, así como aquellos clientes con discapacidades, pueden también contactarnos para brindarles la atención requerida de acuerdo a sus necesidades.

Programa de Cuidados Intensivos

Si usted o algún habitante de su casa depende de equipos médicos de soporte vital, entréguenos un certificado médico emitido por su doctor o por el Consejo de Salud de su localidad para asignar una codificación especial a su cuenta LIPA e identificar su medidor. Cuando anticipemos una tormenta severa, lo llamaremos para que pueda tomar precauciones con antelación.

Haremos nuestro mayor esfuerzo por restaurar su electricidad lo más pronto posible durante una tormenta severa. Sin embargo, es posible que en algunas circunstancias se dificulte la restauración oportuna. Le recomendamos asegurar que sus requerimientos médicos estén cubiertos en caso de un apagón. En la siguiente lista, encontrará 11 equipos que cumplen los criterios médicos de soporte vital:

Equipos de Soporte Vital aprobados:

Monitor de Apnea

Respirador Curraise

Ventilador de Presión Positiva

Máquina de Succión

Máquina para nutrición intravenosa

Respirador tipo tanque

Respirador/ Ventilador

Aparato de Hemodiálisis

Ventilador para recién nacidos prematuros

Concentrador de oxígeno

Máquina de Infusión Médica

Programa Cuenta con un Amigo

A veces, las circunstancias dificultan a nuestros clientes mantenerse al día con su cuenta. El programa LIPA Cuenta con un Amigo permite a los consumidores designar a un pariente, un amigo de confianza o a una agencia de servicio social para que

Atención al Cliente

reciban una copia extra de su cuenta LIPA en caso de que el pago se atrase. Esta protección adicional le puede ayudar a mantener su cuenta al día si está planificando una vacación larga, vive solo o no le es posible hacer los pagos a tiempo debido a otras razones tales como una enfermedad o una emergencia.

La persona elegida para recibir notificación de nuestra parte no será responsable del pago de la factura, pero puede ayudarle a estar al día con su cuenta LIPA. Si es necesario, esta persona puede comunicarse con nosotros y hacer arreglos para pagar su cuenta. Si usted desea participar en este programa, por favor llene la planilla de inscripción que se encuentra al final de este folleto y envíela de vuelta.

Programa Pago Tranquilo

Este plan de asistencia para clientes hospitalizados le otorga treinta (30) días adicionales para pagar su cuenta. Los clientes que estén hospitalizados o que tengan a un miembro de la familia inmediata en el hospital, califican para este programa. Para más información o para aplicar al Programa Pago Tranquilo, por favor llámenos al 1-800-490-0025.

Servicios TDD para personas con deficiencias de comunicación

Los consumidores con deficiencias auditivas o de habla pueden llamar a nuestro centro de Servicio TDD (Mecanismo de Telecomunicaciones para Sordos) para ser atendidos al (631) 755-6660

Asegure la protección de su suministro eléctrico

Los consumidores con deficiencias auditivas o de habla pueden llamar a nuestro centro de Servicio TDD (Mecanismo de Telecomunicaciones para Sordos) para ser atendidos al (631) 755-6660

- PLANILLA DE INSCRIPCIÓN -

- ┆ Quisiera afiliarme al Programa Cuenta con un Amigo ┆ - Por favor envíenme mi cuenta impresa en tamaño grande
- ┆ Por favor envíenme mi cuenta en Braille ┆ Quisiera afiliarme al Programa de Cuidados Intensivos ┆ Tengo 62 años o más o soy minusválido

POR FAVOR LLENAR EN LETRA DE IMPRENTA

Nombre _____
Dirección _____
Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____
Teléfono # _____ Fecha _____
Cuenta # _____

Sólo para el Programa “Cuenta con un Amigo

(Persona/Agencia) _____
Dirección _____
Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____
Teléfono # _____
Firma Autorizada _____

Sólo para el programa “Pago Tranquilo”

Nombre del Hospital _____
Nombre del Doctor _____

Por favor llámenos al 1-800-490-0025 si tiene necesidades especiales no contempladas en este folleto.



NO POSTAGE
NECESSARY
IF MAILED
IN THE
UNITED STATES

BUSINESS REPLY MAIL

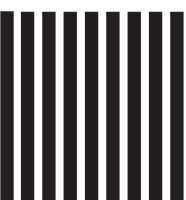
FIRST-CLASS MAIL PERMIT NO. 51 MELVILLE NY

POSTAGE WILL BE PAID BY ADDRESSEE

LONG ISLAND POWER AUTHORITY

PO BOX 9083

MELVILLE NY 11747-9813



Asegure la protección de su suministro eléctrico

Fuertes vientos, ramas de árboles, relámpagos o hielo pueden interrumpir el servicio eléctrico. Existen algunas medidas preventivas que usted puede tomar para mantener su equipo de soporte vital, tales como:

- n Pedir a un electricista autorizado que le instale un generador de reserva. De hacerlo, por favor notifíquenos. Operar un generador sin nuestro conocimiento puede ser peligroso para usted y para nuestro personal de campo. Para pedir una revisión de seguridad de su generador, llame al número más cercano a su residencia:

Brentwood631-348-6044

Hewlett516-792-7112

Riverhead631-548-7042

Hicksville516-545-2242

- n -Contactar al departamento de bomberos y de policía de su localidad e informarles acerca de su condición de salud. Pregunte qué tipo de asistencia (como transporte o primeros auxilios) le pueden ofrecer durante un apagón.
- n -Contar con una red de amigos, parientes y vecinos a quienes pueda solicitar ayuda.
- n -Hacer arreglos para quedarse con un amigo o pariente durante los días próximos a una tormenta mayor. Verifique en casa de qué personas podría instalarse su equipo sin dificultad. Considere diversas posibilidades en caso de que la primera opción sufra también un apagón.
- n -Informarnos de inmediato si cambia su número teléfono o si su situación varía y ya no requiere de un equipo de soporte vital.

Para mayor información sobre cualquiera de estos programas, llame al 1-800-490-0025.

Si Habla Español

Si 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 Servicio al Cliente y pida hablar con uno de nuestros representantes de habla hispana. Al teléfono 1-800-490-0085.



www.lipower.org

1-800-490-0025

