

Conexiones de alimentación

Publicación de alcance al consumidor de Central Hudson

otoño/invierno 2024

Central Hudson completa la implementación de la lectura mensual del medidor

Central Hudson logró que los clientes de sus cinco distritos operativos hicieran la lectura mensual de medidores en septiembre, más de un mes antes de lo previsto. Central Hudson había acordado previamente con los reguladores estatales completar la implementación para fines de octubre.

“Con lecturas reales de medidores cada mes, los clientes ahora pueden comparar su consumo de electricidad utilizando datos más significativos, lo que les brinda la transparencia y la confianza que merecen tener en su factura de servicios públicos”, dijo el presidente y director ejecutivo de Central Hudson, Steph Raymond. “Estamos comprometidos a escuchar a nuestros clientes a medida que continuamos haciendo cambios que beneficien a todos”.

Las lecturas mensuales de los medidores brindan la confianza de que las facturas de los clientes se alinean estrechamente con el uso real

mensual y brindan a los clientes una mejor comprensión del uso de energía y los patrones de consumo. Las lecturas estimadas se pueden usar ocasionalmente en ciertas circunstancias, como los casos en que Central Hudson no puede acceder al medidor para obtener una lectura.

La lectura mensual de medidores es parte de un compromiso general más amplio para mejorar continuamente los servicios para satisfacer mejor las necesidades de los clientes. La empresa cuenta con:

- Se agregaron más de tres docenas de nuevos miembros al Centro de Contacto con el cliente para reducir los tiempos de espera;
- Implementación de protocolos de capacitación mejorados para los representantes de la empresa para garantizar interacciones más significativas y efectivas con los clientes;
- Organizó o asistió a más de



100 eventos diferentes de servicio al cliente en toda el área de servicio, incluidos varios eventos en conjunto con funcionarios electos federales, estatales y locales, para ayudar a miles de clientes; y

- Se ha rediseñado la página en línea “Mi cuenta” para proporcionar a los clientes una mayor información sobre su cuenta y su historial de uso.

- “Central Hudson desempeña un papel fundamental en la comunidad, y nos tomamos muy en serio nuestra responsabilidad de brindar un servicio seguro y confiable”, agregó Raymond. “Continuaremos buscando formas nuevas e innovadoras de mejorar nuestro rendimiento general mientras mantenemos los costos lo más bajos posible para nuestros clientes”.

Los beneficios de HEAP comienzan en noviembre

¿Usted, o alguien que conoce, tiene problemas para administrar las facturas de energía?

El Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP, por sus siglas en inglés) está disponible para ayudar a los clientes elegibles a mantenerse seguros y abrigados este invierno.

HEAP es un programa de subvenciones federales que ayuda a los hogares elegibles por ingresos a pagar las facturas de energía, las reparaciones y la climatización.

Los beneficios regulares de HEAP están programados para comenzar el 1 de noviembre y pueden proporcionar a los hogares elegibles beneficios de hasta más de \$900. Dos beneficios de emergencia están programados para abrir el 2 de enero de 2025. Los hogares elegibles pueden recibir un beneficio regular de HEAP por temporada y podrían ser elegibles para beneficios de emergencia de HEAP si corren el riesgo de quedarse sin combustible o de que se les corte el servicio público.

La elegibilidad y los montos de los beneficios están determinados

(Continúa en la página 2)

Inside

- Preparándose para las tormentas invernales
- Mantener el acceso despejado a su medidor
- HEAP y el Programa de Descuento en Facturas
- Prepara tu casa para el invierno
- Seguridad del monóxido de carbono
- Y más

HEAP

(continuación de la portada)

por el tamaño del hogar, los ingresos, la fuente auditiva principal y la presencia de un miembro del hogar menor de 6 años, sesenta años o más, o discapacitado permanentemente.

Usted puede ser elegible para un beneficio regular si:

- Un miembro de su hogar es ciudadano de los Estados Unidos o no ciudadano calificado;
- El ingreso mensual bruto de su hogar cumple con los requisitos de ingresos;
- Recibe beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP);
- Recibe Asistencia Temporal (TA); o
- Usted recibe el Código A de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI Living Alone)

Para solicitar una subvención de emergencia HEAP, debe tener un aviso de terminación final y las solicitudes de subvención con al menos 30 días de diferencia.

HEAP puede ayudarlo si calienta su hogar con electricidad, gas natural, petróleo, carbón, propano, madera/pellets de madera, queroseno o maíz.

Un beneficio adicional, Reparación o Reemplazo de Equipos de Calefacción (HERR, por sus siglas en inglés), está disponible para ayudar a los propietarios de viviendas a reparar o reemplazar el equipo de calefacción principal cuando el equipo está inoperable o es inseguro y necesita reparación o reemplazo.

Los beneficios de HEAP son financiados por el gobierno federal y administrados a través del Departamento de Servicios Sociales del Estado de Nueva York. Para solicitar u obtener más información, llame al (800) 342-3009 o visite <https://otda.ny.gov/programs/heap>.

Las personas que tienen 60 años o más y no reciben beneficios de SNAP pueden comunicarse con su Oficina para Adultos Mayores local para conocer los requisitos de elegibilidad y solicitar beneficios. Llame al (800) 342-9871 o visite www.aging.ny.gov.

Descuentos en facturas disponibles para clientes elegibles

PROGRAMAS DE ASISTENCIA

Si usted o un miembro de su hogar recibe el Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS), SNAP, MEDICAID, SSI, Vivienda Federal, Pensión para Veteranos o Pensión para Sobrevivientes, podría recibir un descuento mensual en su factura de Central Hudson, independientemente de la fuente de calefacción.

Una vez que se reciba un beneficio calificado, se aplicará un crédito mensual a esa cuenta de Central Hudson durante 12 meses consecutivos, siempre que la cuenta permanezca abierta y activa durante todo el período de 12 meses. El monto del crédito de descuento en la factura se basa en el tipo de servicio y el monto del beneficio de HEAP. Si su cuenta recibe un crédito HEAP, se le inscribirá automáticamente en nuestro Programa de descuento

en facturas. Los clientes que se inscriben en el Programa de Descuento en Facturas de Central Hudson son elegibles para los beneficios del Nivel 1.

BENEFICIOS QUE CALIFICAN

HEAP regular o de emergencia; Cuerda salvavidas; CHASQUEAR; Medicaid; Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés); Asistencia Federal de Vivienda Pública; Pensión de Veterano o Pensión de Sobrevivientes; y ciertos programas para los nativos americanos. Tenga en cuenta: Los ingresos del Seguro Social no son un beneficio válido.

REQUISITOS PARA AUTOINSCRIBIRSE

El cliente o un miembro del hogar del cliente debe proporcionar documentación que pruebe la inscripción en (1) HEAP regular o de emergencia; (2) Línea de vida; (3) CHASQUIDO; (4) Medicaid;

(5) Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI); (6) Asistencia Federal para la Vivienda Pública; (7) Pensión de Veteranos o Pensión de Sobrevivientes; o (8) ciertos programas para los nativos americanos.

La documentación debe estar a nombre del cliente o de un miembro del hogar del cliente e incluir la dirección del cliente. La documentación debe incluir una fecha de emisión dentro de los últimos 12 meses o una fecha de vencimiento futura que se alinee con el período de beneficios. Los clientes de combustible alternativo con HEAP también pueden proporcionar una carta de aprobación de HEAP, una página de mybenefits.com o un estado de cuenta de un proveedor de combustible que muestre un pago de HEAP.

Para solicitarlo, visite www.CentralHudson.com/DescuentosEnFacturas.

Central Hudson ofrece programas de asistencia adicionales

Central Hudson ofrece una variedad de programas para ayudar a reducir el estrés excesivo y evitar atrasarse en los pagos.

Los acuerdos de pago diferido están disponibles para que los clientes que se han atrasado en sus facturas de servicios públicos puedan ponerse al día.

La facturación presupuestada hace que sus facturas de energía sean más predecibles. Como cliente de Budget Billing, se le facturará un monto fijo durante 11 meses del año, según el historial de su cuenta. La 12ª factura se ajusta, hacia arriba o hacia

abajo, para tener en cuenta la diferencia entre sus pagos y sus costos reales durante todo el año.

El Plan de Seguridad Adicional es un cambio de fecha de vencimiento para algunos clientes que reciben ingresos del Seguro Social, beneficios por discapacidad y/o beneficios para sobrevivientes como su única fuente de ingresos familiares.

El Fondo del Buen Vecino puede proporcionar a los clientes elegibles una subvención de hasta el doble de su factura mensual y que no exceda los \$325 según

el tipo de servicio de energía y la factura mensual promedio; y un nuevo acuerdo de pago aplazado por el saldo restante. Los veteranos y las familias de militares que experimentan dificultades financieras pueden ser elegibles para una subvención adicional de \$200. Los veteranos elegibles y las familias de militares pueden recibir la subvención para veteranos dos veces al año.

Para obtener más información sobre los programas de asistencia disponibles para usted, visite www.CentralHudson.com/Asistencia.

Protecciones especiales para personas mayores, ciegas y discapacitadas

Si un miembro de su hogar es ciego, discapacitado o tiene 62 años o más, notifique a Central Hudson para que podamos agregar una nota a su cuenta. Esta nota garantizará que se haga un esfuerzo diligente para trabajar con el cliente para diseñar un plan que impida la desconexión.

Esta nota también garantizará que el cliente reciba una llamada telefónica de cortesía cuando se espere mal tiempo que

pueda causar cortes de energía. También proporcionaremos llamadas automáticas a estos clientes si se quedan sin electricidad durante una tormenta. Estas llamadas incluyen información sobre los tiempos estimados de restauración, las ubicaciones de los refugios y las ubicaciones de agua embotellada y hielo seco.

Al menos dos veces al año, se intenta verificar que el número de teléfono de las

cuentas de estos clientes es válido. Central Hudson no terminará el servicio en el invierno, entre el 1 de diciembre y el 15 de abril.

Para solicitar protecciones especiales o para obtener más información sobre los programas de asistencia de Central Hudson, visite www.CentralHudson.com/Asistencia y haga clic en Servicios para personas mayores.

CALENTADORES



Utilice estos dispositivos de forma segura y sea consciente del consumo de energía

Cuando el clima se vuelve frío, los calentadores portátiles pueden ser una fuente conveniente de calor suplementario. Si usa un calentador de espacio, tenga en cuenta la energía que consumen estos dispositivos, lo que puede generar facturas de energía más altas de lo normal.

Los calefactores consumen mucha energía: de 750 a 1,500 vatios en promedio. En comparación, el refrigerador doméstico promedio usa entre 150 y 500

vatios, según el tamaño y el modelo.

Además de la cantidad de energía consumida, los calefactores pueden ser un peligro potencial de incendio. Los calefactores portátiles causan casi 1,700 incendios domésticos al año, en promedio, según la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor. Los incendios provocados por calefactores provocan unas 70 muertes al año.

Siga estos consejos para mantenerse seguro mientras usa un calefactor:

- Mantenga el calefactor al menos a 3 pies de distancia de cualquier cosa que pueda quemarse.
- Elija un calefactor con termostato y protección contra sobrecalentamiento.
- Mantenga a los niños alejados del calefactor.
- Asegúrese de que los calefactores estén apagados y desenchufados cuando salga de la habitación o se vaya a la cama.

TORMENTAS INVERNALES

Y SU SERVICIO ELÉCTRICO

Las tormentas destructivas pueden causar daños severos a nuestro sistema de distribución eléctrica. Si una tormenta le deja sin electricidad, confíe en que los empleados de Central Hudson trabajarán día y noche para restablecer el servicio lo antes posible y de la manera más segura.

Si se queda sin electricidad, siga nuestra lista de verificación para facilitar el proceso de restauración, garantice su seguridad y manténgase informado.

✓ NOTIFÍQUENOS

Dependemos de los informes de interrupciones del servicio de clientes como usted para determinar el alcance de una interrupción y para ayudarnos a priorizar nuestros esfuerzos de restauración. Para informar de una interrupción:

- Visita www.CentralHudson.com/Tormentas.
- Envíe un mensaje de texto con la palabra "OUT" a 236483. Para obtener información sobre mensajes de texto, vaya a www.CentralHudson.com/Alertas.
- Llame a la PowerLine al (845) 452-2700.

✓ TIRA DE ALGUNOS TAPONES

Para reducir el riesgo de daños a los electrodomésticos principales cuando se restablezca la energía, apáguelos o desconéctelos.

✓ DEJAR UNA LUZ ENCENDIDA

Deje una luz encendida dentro y fuera de su casa para que sepa cuándo se restablece la energía. También ayuda a nuestros equipos a ver cuándo se restablece la energía en su ubicación.

✓ CUIDADO CON LOS CABLES

Si ve un cable caído, llame al 911 para informar el problema de inmediato. Manténgase al menos a 30 pies de distancia y advierta a los demás que se mantengan alejados.

✓ SÍGUENOS EN LAS REDES SOCIALES

Mantenemos a los clientes informados sobre los esfuerzos de restauración de apagones y actualizaciones en nuestras páginas de Facebook y X (anteriormente Twitter) cuando las tormentas causan apagones generalizados.

Por favor, **NO** reportes interrupciones en Facebook o X.

✓ REVISLA LA RADIO PARA VER SI HAY ACTUALIZACIONES

Cuando los apagones son lo suficientemente severos como para afectar a un gran número de clientes durante largos períodos de tiempo (generalmente más de un par de días), las actualizaciones de restauración se transmiten en JUAN-95.7 FM.

Para obtener una lista de estaciones de radio en inglés, visite www.CentralHudson.com/Tormentas.



Mantenga un camino seguro para los medidores

El acceso despejado a los medidores facilita las lecturas mensuales, permite inspecciones de seguridad y evita facturas estimadas

La seguridad, incluida la seguridad de nuestros empleados, es la máxima prioridad de Central Hudson. Debido a que nuestros empleados a veces deben acceder a la propiedad del cliente para realizar tareas como la lectura de medidores, le instamos a que ayude a crear un entorno seguro.

Es importante que todos los clientes mantengan un camino despejado hacia los medidores de electricidad y/o gas y elimi-

nen todas las obstrucciones. Ejemplos de obstrucciones para medidores exteriores o interiores incluyen nieve, hielo, crecimiento excesivo de vegetación, cajas de almacenamiento, basura o cualquier otro tipo de desechos. Si no se puede acceder a su medidor de manera segura, se le emitirá una factura estimada para ese período. Las regulaciones exigen una multa máxima de \$25 por mes para clientes residenciales y no más de \$100 para clientes comerciales

por edificio o local si el acceso no se proporciona de manera oportuna.

Es importante que el personal de la empresa de servicios públicos tenga acceso a los medidores cuando sea necesario, no solo para las lecturas de los medidores, sino también por seguridad. Las inspecciones de los medidores de gas natural se realizan periódicamente para su seguridad y la seguridad del público en general.

Recuerde notificar a Central Hudson si su medidor está ubicado dentro de su negocio o detrás de una puerta cerrada con llave y cambia las llaves o los medios de entrada.

Disfrute de los beneficios de la energía solar sin instalar paneles

Solar for All es un programa de asistencia para las facturas de servicios públicos del estado de Nueva York. El estado de Nueva York está financiando granjas solares para beneficiar a los propietarios e inquilinos que no pueden acceder a la energía solar. A través de Solar for All, los neoyorquinos elegibles pueden obtener los beneficios de la energía limpia mientras reducen sus costos de energía.

Usted puede ser elegible para unirse si:

- Alquile o sea propietario de su casa

- Es un veterano que recibe beneficios por discapacidad
- Tienen un ingreso fijo
- Gana un salario mínimo
- Participar en HEAP, SNAP, TANF u otros programas de asistencia para las facturas de electricidad

Si alguna vez ha pasado por un campo de paneles solares, es posible que se haya preguntado por qué están allí y a quién benefician. Estas granjas solares, llamadas energía solar comunitaria, aprovechan la

energía del sol para proporcionar energía a las comunidades cercanas. Solar for All ofrece a los hogares elegibles por ingresos la oportunidad de aprovechar esta energía.

Al unirse a Solar for All, ahorrará en su factura mensual de electricidad, hasta \$ 180 por año, sin costos iniciales ni problemas de instalación. Ahorre energía, ahorre dinero y ayude al planeta cuando participe en la energía solar comunitaria.

Para ver si es elegible, visite www.nyserda.ny.gov.

Ahorre árboles, tiempo y dinero con las facturas electrónicas

Evite desplazamientos innecesarios al buzón y el aumento de los gastos de envío con las facturas electrónicas. Como cliente de eBills, le enviamos un correo electrónico notificándole cuando cada factura está lista para su revisión y acción. Recibes, visualizas y pagas tu factura de energía íntegramente en línea.

La facturación electrónica ofrece a los clientes la posibilidad de ver los estados de cuenta recientes y pasados en cualquier momento y en cualquier lugar.

Los hogares que dejan de usar papel para toda su facturación ahorran un promedio de seis libras de papel por año.

Ahorrrá dinero como cliente de eBills al evitar los costos de envío. Además, un procesamiento de pagos más rápido puede ayudarte a evitar pagar tarde.

Para obtener más información sobre las facturas electrónicas o para inscribirse, visite www.CentralHudson.com/FacturasElectronicas.

PREPARA TU CASA PARA EL INVIERNO

Asegúrese de que su hogar esté listo para el clima más frío al:

- ✓ Cambiar el filtro del sistema de calefacción
- ✓ Mantener las rejillas de ventilación interiores limpias y despejadas
- ✓ Encontrar y sellar fugas de aire
- ✓ Inspeccionar su chimenea
- ✓ Instalación de un termostato inteligente
- ✓ Reemplazo de baterías en detectores de humo y monóxido de carbono
- ✓ Programe los ajustes de pretemporada, incluidos los conductos de aire



Sistemas de calefacción de servicio para eficiencia y seguridad

Ahora que el clima se ha vuelto más fresco, los sistemas de calefacción se encenderán con más frecuencia. Central Hudson recuerda a sus clientes que tomen medidas para prepararse para el invierno mediante el mantenimiento de sus sistemas de calefacción, la instalación de detectores de monóxido de carbono (CO) y la eficiencia energética. Además de revisar los accesorios, los quemadores y realizar otros ajustes, las chimeneas y los conductos de escape también deben limpiarse de cualquier obstrucción, especialmente después de que hayan caído las hojas. Los conductos de humos y chimeneas bloqueados pueden impedir que los gases de escape de los sistemas de calefacción se ventilen correctamente, lo

que provoca una acumulación de gas CO mortal en el hogar.

Los hogares y las empresas deben estar equipados con detectores de CO como medida de seguridad para advertir de su presencia, y aquellos que actualmente usan detectores deben reemplazar las baterías con regularidad. Si se detecta CO, el edificio debe ser evacuado y la causa debe ser investigada por un técnico de servicio calificado. Los ocupantes deben buscar atención médica si es necesario.

Los clientes que piensen que huelen a gas natural deben dejar de hacer lo que están haciendo, salir inmediatamente y avisarnos después de mudarse a otro lugar llamando al (800) 942-8274 o a los servicios de emergencia al 911.

Conozca los signos de intoxicación por monóxido de carbono

A menudo llamado el asesino invisible, el monóxido de carbono (CO) es un gas inodoro e incoloro que se crea cuando los combustibles, como la gasolina, la madera, el carbón, el gas natural, el propano, el petróleo y el queroseno, se queman de manera incompleta. Los equipos de calefacción y cocina que queman combustible también pueden ser fuentes de monóxido de carbono.

Las personas afectadas por el envenenamiento por CO a menudo experimentan dolores de cabeza, mareos, náuseas, somnolencia, opresión en el pecho, debilidad o síntomas similares a los de la gripe. A medida que aumenta la exposición al monóxido de carbono, los síntomas se vuelven más graves y pueden provocar la pérdida del conocimiento o incluso la muerte.

Si sospecha que puede haber monóxido de carbono en su hogar, apague el electrodoméstico si puede. Ventile la casa abriendo ventanas y puertas, y haga que todos en la casa salgan. Llame al 911 y busque atención médica de inmediato; y póngase en contacto con su contratista de calefacción para reparar el problema.

Para obtener más información, visite www.CentralHudson.com/Seguridad.

Proteja su hogar del monóxido de carbono:

- **Instale alarmas de CO en su hogar y pruébelas mensualmente.** Si su alarma tiene baterías reemplazables, deben cambiarse al menos cada seis meses. Los detectores de CO tienen una vida útil de entre siete y 10 años, por lo que es importante consultar las directrices del fabricante de cada alarma.
- **Mantenga las chimeneas y los conductos de humos libres de escombros,** y hágalos limpiar e inspeccionar regularmente en busca de grietas, fugas y cualquier acumulación de hollín o creosota.
- **Asegúrese de que haya suficiente aire disponible para que lo usen los electrodomésticos.** Los equipos de combustión necesitan aire y espacio de aire a su alrededor para funcionar correctamente.

Ahorre dinero en mejoras de eficiencia energética con Empower+

EmPower+ ayuda a los hogares de ingresos bajos y moderados a ahorrar dinero para las mejoras energéticas realizadas en su propiedad.

A través de EmPower+, los hogares pueden recibir una evaluación integral de energía del hogar sin costo para determinar dónde se desperdician la energía y los dólares y recibir un plan personalizado para reducir el uso de energía.

Los hogares pueden recibir descuentos financieros en el costo de las mejoras de eficiencia energética recomendadas.

EmPower+ está abierto a propietarios e inquilinos de 1 a 4 hogares familiares con ingresos elegibles.

COMENZAR

Paso 1. Primero, puede revisar los requisitos de elegibilidad para EmPower+.

Paso 2. Complete y envíe una solicitud

de EmPower+. La solicitud se puede completar en línea, o se puede descargar, imprimir y enviar por correo.

Paso 3. Como parte del proceso de solicitud, puede seleccionar un contratista participante del programa capacitado y con experiencia.

Paso 4. Después de la aprobación de su solicitud de EmPower+, el hogar será calificado como elegible para ingresos bajos o moderados. Su contratista se comunicará y programará la evaluación de energía del hogar.

Paso 5. El contratista del programa llevará a cabo la evaluación de energía del hogar, que identifica oportunidades para mejorar la eficiencia energética en el hogar. Durante la evaluación, el contratista identificará cualquier mejora que se pueda instalar en el momento de la evaluación de en-

energía del hogar sin costo alguno para usted.

Paso 6. Dentro de las dos semanas posteriores a la evaluación de energía del hogar, el contratista presentará un informe de los hallazgos al hogar identificando las formas en que el hogar puede ahorrar energía.

Paso 7. El contratista desarrollará un alcance de trabajo basado en los hallazgos de la evaluación y lo proporcionará al programa para su aprobación.

Paso 8. Después de la aprobación del programa, el contratista del programa revisará el alcance del trabajo con usted, discutirá los gastos de bolsillo, si los hubiera, e instalará las mejoras de eficiencia energética aprobadas.

Más información, solicitud, contratistas e incentivos disponibles se pueden encontrar en el sitio web de NYSERDA: www.nyserda.ny.gov/empower.

¿Tiene alguna pregunta?

Nuestros representantes bilingües de servicio al cliente están aquí para ayudar. Envíenos un correo electrónico a Español@cenhud.com.