

Preguntas frecuentes del nuevo sistema de Servicio de Atención al Cliente

¿Qué tipo de tareas está desarrollando Orange & Rockland?

Nos encontramos en proceso de reemplazar el sistema actual que utilizamos para brindar soporte al Servicio de Atención al Cliente en las áreas de servicio de Orange & Rockland y Con Edison. El nuevo sistema del Servicio de Atención al Cliente nos ayuda a ofrecer un mejor servicio a los clientes al ocuparnos de las conexiones del servicio, la facturación, el procesamiento de pagos, las cobranzas y el trabajo de campo.

¿Cuándo tendrá lugar la transición al nuevo sistema de Servicio de Atención al Cliente? ¿Qué servicios no estarán disponibles?

My Account (Mi cuenta) y otros canales específicos de Orange & Rockland estarán fuera de servicio temporalmente durante la transición, del 5 al 9 de octubre.

Tenga en cuenta estas fechas específicas de mantenimiento del sistema:

- **oru.com:** Del jueves 5 de octubre al lunes 9 de octubre
- **Aplicación móvil:** Del jueves 5 de octubre al domingo 15 de octubre
- **Informes en línea sobre cortes de energía:** Del viernes 6 de octubre al lunes 9 de octubre

No podremos programar futuros pagos durante la transición. Solo aceptaremos pagos en el mismo día desde el sábado 2 de septiembre hasta el jueves 5 de octubre.

Usted no podrá dar de alta ni dar de baja su servicio en línea desde el jueves 28 de septiembre hasta el lunes 9 de octubre. Si, durante ese período, necesita gestionar su servicio, llame al 1-877-434-4100.

Si sufre un corte de energía o tiene problemas con el servicio en estas fechas, envíe un mensaje de texto con la palabra OUT al 69678 (myORU) o llámenos al 1-877-434-4100.

Si sospecha de una pérdida de gas, abandone la zona inmediatamente y llame al 911.

¿Qué cambios habrá?

En octubre, verá un **nuevo número de cuenta de 11 dígitos** en su factura (un dígito más que su número de cuenta anterior). Su perfil de cuenta y las cuentas asociadas no se modificarán.

¿Tengo que hacer algo?

Si paga su factura desde el sitio web o la aplicación móvil de Orange & Rockland, o bien, si está inscrito en Auto Pay (Pago automático), no debe hacer nada. Si paga su factura directamente desde el sitio web del banco o a través de Home Banking (Banca personal), deberá ingresar su nuevo número de cuenta de Orange & Rockland. Si paga con cheque, indique el nuevo número de cuenta en el pago.

¿Qué ocurre si pago mi factura con el número de cuenta anterior?

Si bien lo alentamos a comenzar a usar su nuevo número de cuenta (incluido en la factura de octubre), los pagos que se realicen con su número de cuenta anterior seguirán siendo válidos durante el período de transición.

¿Cómo me enteraré de estos cambios?

Nos pondremos en contacto con nuestros clientes por correo electrónico, redes sociales, folletos en las facturas, mensajes en las facturas y publicaciones en sitios web.

¿Cómo ayudará Orange & Rockland a que la transición sea gradual?

Entre los preparativos, pueden mencionarse el enfoque en la atención al cliente, mayor cantidad de personal en el centro de atención telefónica y amplia capacitación de empleados para colaborar con la atención al cliente.

¿Estarán abiertos los centros de servicio presenciales?

Los centros cerrarán el jueves 5 de octubre a las 2:00 p. m. y se estima que volverán a abrir el martes 10 de octubre.

¿Qué ocurre si necesito pagar mi factura para evitar el corte del servicio?

No le cortaremos el servicio a ningún cliente durante la transición.

¿Dónde está mi número de cuenta?

En My Account (Mi cuenta), su número de cuenta aparece debajo de la dirección al [pagar su factura](#).

En las facturas impresas, el número de cuenta se incluye en la parte superior derecha de la factura, justo debajo de su nombre.

¿Y si tengo preguntas sobre la transición o mi nuevo número de cuenta?

Si tiene más preguntas, [envíenos un correo electrónico](#) o llámenos al [1-877-434-4100](tel:1-877-434-4100).