



# Preguntas Frecuentes de Cool LA

## 1. ¿Qué es Cool LA?

Cool LA ayuda a los clientes de LADWP a manejar mejor los impactos del calor extremo causado por el cambio climático, especialmente a los adultos mayores, las familias calificadas por ingresos y aquellos que viven en comunidades necesitadas donde el clima caluroso tiene un impacto especialmente significativo. Cool LA incluye consejos de conservación y reembolsos en unidades de refrigeración para ayudar a los clientes de LADWP a superar los riesgos para la salud asociados con el calor extremo.

## 2. ¿Cuáles productos son elegibles para un reembolso?

Los productos elegibles para los reembolsos de Cool LA incluyen unidades de aires acondicionados de pared y ventana con calificación Energy Star® y unidades de aires acondicionados portátiles para habitaciones que cumplen con las normas de eficiencia de electrodomésticos del estado de California (estándares del Título 20). Para obtener una lista detallada de los productos que califican, visite [cool-ladwp.enervee.com/es](http://cool-ladwp.enervee.com/es). Los artículos elegibles para un reembolso tendrán una etiqueta de reembolso color anaranjado en la página del producto. Dado que no todos los productos elegibles pueden estar disponibles a través del mercado en línea, la elegibilidad para unidades adicionales se puede verificar en [ladwp.com/es-cool-la](http://ladwp.com/es-cool-la).

## 3. ¿Quién puede recibir un reembolso?

Los clientes residenciales de LADWP con ingresos calificados pueden solicitar reembolsos por las unidades de aires acondicionados de ventana y pared e incluso las unidades de aires acondicionados portátiles para habitaciones. Los clientes no-calificados por ingresos aún pueden solicitar los reembolsos de aires acondicionados de ventana y pared a través del Mercado de Productos Eficientes visitando a [marketplace.ladwp.com](http://marketplace.ladwp.com).

Un cliente calificado por ingresos debe ser el titular de la cuenta residencial que actualmente recibe un descuento ofrecido por el programa EZ-SAVE de LADWP, Tarifa Lifeline para Clientes de Tercera Edad/Discapacitados, Descuento por Equipo de Asistencia Vital y/o Descuento de Asignación Médica Certificada. Para

obtener más información sobre estas tarifas de descuento, llame a Servicio al Cliente de LADWP al (800) 342-5397 o visite [ladwp.com/asistenciafinanciera](http://ladwp.com/asistenciafinanciera).

## 4. ¿Cuál es la cantidad de los reembolsos?

El reembolso para la categoría actual de aires acondicionados de ventana y pared para clientes que cumplen con los requisitos de ingresos se ha incrementado de \$50 a un máximo de \$275, dependiendo del nivel de eficiencia de la unidad. Los aires acondicionados de ventana o de pared con certificación Energy Star® 4.2 calificarán para un reembolso de hasta \$225. Los aires acondicionados de ventana o de pared con certificación Energy Star® 5.0 calificarán para un reembolso de hasta \$275. Los clientes que no cumplen con los requisitos de ingresos recibirán un reembolso de \$50 para la categoría actual de aires acondicionados de ventana y pared, pero deben solicitarlo a través del Mercado de Productos Eficientes en [marketplace.ladwp.com](http://marketplace.ladwp.com).

Los clientes con ingresos calificados recibirán un reembolso de \$225 bajo la categoría de un nuevo aire acondicionado portátil para habitación. Los clientes que no están calificados por ingresos no son elegibles para recibir este reembolso.

## 5. ¿Existen límites o restricciones en el programa?

Hay un límite de dos (2) reembolsos por titular de la cuenta cada diez (10) años para unidades de aires acondicionados de ventana y pared. Hay un límite de dos (2) reembolsos por titular de la cuenta cada cinco (5) años para unidades de aires acondicionados portátiles.

Los clientes pueden mezclar y combinar los tipos de aires acondicionados, pero solo recibirán reembolsos por un máximo de dos (2) aires acondicionados, independientemente del tipo.

## 6. ¿Cómo solicito un reembolso?

Los titulares de cuentas que califiquen pueden solicitar los reembolsos de Cool LA en línea o mediante una solicitud impresa.

Para presentar una solicitud en línea, visite [cool-ladwp.enervee.com/es](http://cool-ladwp.enervee.com/es) e ingrese la información del modelo de su producto

para verificar elegibilidad del producto. Completé el formulario de solicitud en línea para la verificación del cliente y envíe su documentación de compra.

Los artículos seleccionados comprados directamente en el Mercado de Cool LA ofrecen un reembolso instantáneo al momento de compra. Los artículos elegibles para un reembolso instantáneo son fácilmente identificables ya que tienen el icono de un carrito de compras junto al precio de compra.

Para los clientes que no pueden solicitar en línea o prefieren enviar una solicitud a nuestra oficina, las solicitudes impresas y las instrucciones de envío por correo están disponibles en [ladwp.com/es-cool-la](http://ladwp.com/es-cool-la). Los clientes que soliciten el reembolso de Cool LA deben presentar una solicitud de EPM completa y un apéndice de Cool LA.

## 7. ¿Cómo recibiré mi reembolso?

Los clientes que soliciten en línea recibirán su reembolso en forma de una tarjeta de regalo electrónica por correo electrónico. Los clientes que presenten solicitudes en papel recibirán una tarjeta de regalo VISA prepagada por correo. Para los productos comprados directamente a través del mercado en línea se les aplicará el reembolso instantáneamente al finalizar la compra y no son elegibles para reembolsos adicionales.

## 8. ¿Cuánto tiempo tengo para usar mi reembolso?

Una vez emitidas, las tarjetas de regalo electrónicas no se vencen. Las tarjetas de regalo físicas deben usarse dentro de los doce (12) meses de la fecha de emisión; esta fecha estará impresa en la tarjeta. Tarjetas de regalo físicas ya vencidas no se pueden usar después de la fecha de vencimiento y no se pueden volver a emitir. Las tarjetas que se activan y luego se pierden o son robadas no se pueden volver a emitir.

## 9. ¿Qué sucede si necesito asistencia adicional?

Para obtener información más detallada sobre el programa EPM o reembolsos de Cool LA, los clientes pueden comunicarse con la Unidad de Servicios Residenciales del LADWP por teléfono al (855) 665-9469 o por correo electrónico a [epm@ladwp.com](mailto:epm@ladwp.com).