Your Rights as a National Grid Residential Customer

nationalgrid

Long Island

New York Public Service Commission (PSC) rules and the Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) provide comprehensive protection for residential customers of gas and electric utilities. HEFPA requires that consumer protections be provided by both National Grid and non-utility energy service providers (ESCos). This brochure is provided annually by National Grid and includes basic information about the Company's policies and procedures, as well as your rights as a customer billed under residential rates.

Otro lado en español

Service or Billing Questions

Service or Billing Questions To ask about your National Grid service or your bill, call **1-800-930-5003,** weekdays 8 a.m. - 8 p.m., Monday through Friday. You may also visit **nationalgridus.com** for a number of convenient online self-service options. Choose links to access your National Grid account details, track usage and find out about payment options. You may also reach us via email from our website at nationalgridus.com.

To report a natural gas safety emergency, please call **1-800-490-0045**, 24 hours a day, 7 days a week. Hearing or speech-impaired customers can contact National Grid by using the NYS Relay service; just dial 711.

Your satisfaction is important to us; therefore, if after speaking with one of our representatives, you believe your question has not been resolved, please ask to speak with a supervisor. If we are unable to help, you may contact the New York Public Service Commission online at **dps.ny.gov/complaints**, by calling **1-800-342-3377** (toll free), 8:30 a.m. - 4 p.m. Monday- Friday, or by mail: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

Our bills, which you'll receive monthly, show the amount of gas you have used. Bills can be paid online at **nationalgridus.com**, by phone using our automated payment service, by mail, or in person at our Customer Service Centers. Our free DirectPay program can transfer your bill payments automatically from your bank account.

Budget Plan

This program divides your annual gas costs into equal monthly payments. Under this program, we will spread your projected annual gas usage cost into 12 convenient monthly payments. This is particularly helpful if you heat with gas. To obtain your Budget Plan amount and/or to enroll in the plan, please call **1-800-930-5003**.

Meter Reading & Access

It's important that we access our meter for readings, inspections and maintenance. In accepting service, you grant the Company the right to access your premises at reasonable times. By law, our meter readers are permitted to enter unlocked private property at all reasonable times to access our equipment and meters. If we are unable to read your meter for three billing cycles, we will put a message on your bill asking for a reading or to make a special appointment for us to do it. However, if your meter has not been read for five consecutive bills, you or the building owner may be subject to a $25 (plus tax) charge. For your protection, every National Grid employee carries a photo identification card. Always ask to see this card before granting entry to your home. Also, before entering, National Grid employees are required to knock and announce their presence to you.

Inactive Gas Meters

All premises with open gas meters must have an active customer on the gas account. Open meters at premises with no responsible customer will either be locked or removed, or the service line supplying gas to the premises will be cut off. Customers terminating service should coordinate an appointment to lock the meter.

Payment Arrangements

National Grid is happy to assist you in finding a repayment method that best suits your current financial situation. Whether you need a short-term collection arrangement or a longer term deferred payment agreement, our agents can assist. Staying current on any plan will ensure the account has no collection action taken on it.

A collection arrangement is a short term (40 days or less) repayment plan with flexibility to customize each installment's due date and amount. These payments would be in addition to your current charges. A collection arrangement need not be signed, but a written copy of your agreed terms will be provided upon request.

A deferred payment agreement is a long-term repayment plan with a fixed monthly installment amount over and above current charges. A deferred payment agreement must be signed. A standard deferred payment agreement generally requires a 15% down payment, with the balance payable in ten monthly installments.

More lenient terms are available if you qualify financially. A more lenient agreement may provide for as little as zero dollars down and payments as low as ten dollars a month. For a more lenient agreement, you may need to provide the appropriate income and expense related documents. For more information, visit **ngrid.com/moretime**

Assistance

Our Consumer Advocates may be able to help you get assistance from other sources.

Terminations

If you heat your home with gas, we will not shut off your gas service between November 1 and April 15 without first trying to contact you or another adult in your household. If loss of service poses a serious health or safety problem, we will continue service for at least 15 days and try to arrange a payment agreement. It shall be the right of every residential customer of a gas or electric corporation, upon the discontinuation of utility service, to obtain, upon request, an actual meter reading by such customer's gas or electric corporation.

During the period of November 1 to April 15, we will suspend terminations of residential gas heating customers on days when either the local weather forecast (National Weather Service) predicts temperatures below 32 degrees Fahrenheit, or the forecast high temperature, factoring in the local wind chill, does not exceed 32 degrees Fahrenheit for two or more consecutive days in the geographic operating region.

Special Protections

National Grid provides special protections for elderly, blind, and disabled persons; and persons with medical emergencies
Our special protections programs include:

Elderly, Blind, and/or Disabled Protection: We will attempt to reach you by phone or in person at least 72 hours before your service is shut off for non-payment.

Medical Emergency Program: Your account will receive a 30-day protection from service termination for non-payment.

Reconnecting Services

We will reconnect service within 24 hours when: You pay the full amount due, OR You are eligible and sign a payment agreement and make any necessary down payment on your bill, **OR** You face a serious threat to health or safety.

If you receive public assistance in the form of direct payment or written guarantee, we will turn your service back on within 24 hours after we receive a notice of payment from the social service agency helping you.

Reconnection Fees

We charge a fee to reconnect service. This charge is higher if we restore service outside normal working hours: 8 a.m. – 4 p.m., Monday–Friday, except holidays. The fee is also higher if it requires work in the street instead of at the meter. If we do not reconnect your service within 24 hours of meeting the above conditions—except when it is beyond our control—we will pay you a fee for each additional day you are without service.

Deposits

If you are a short-term or seasonal customer, we may ask you for a deposit. Existing customers may be asked to pay a deposit if their account is delinquent or had been disconnected for non-payment during the last six months. Deposits will earn interest at a rate set by the PSC. We will hold the deposit until 12 consecutive months of timely payments have been received. At that time, we will refund your deposit plus interest. If your payments are not current, we will hold the deposit and credit the interest to your account annually.

Shared Meters

f you are a residential building tenant, you are not obligated to pay for gas service for any area outside your own dwelling unit. For more information about Shared Meter conditions, please call **1-800-930-5003**.

Tenants in Multiple Dwellings

If you live in a building with two or more apartments where your landlord fails to pay the gas bill for which he or she is responsible, you may be able to keep the service on if you join with the other tenants to pay the bill. The tenants only have to pay the current bill and you can, by law, deduct your share from your rent.

Public Assistance

Customers receiving public assistance (PA), supplemental security income benefits (SSI) or additional State payments are provided with the following: local social services will be informed if you receive a final notice of termination; application for new service will not be denied based on prior debt owed to National Grid; and you will not be required to post a security deposit. It is the customer's responsibility to notify National Grid if you are a recipient of PA, SSI or additional State payments.

PROGRAM ENROLLMENT/ INTEREST FORM

Name

Address Apt

Town/City Zip

Telephone

Account number _____-_____

DirectPay Program

☐ Please enroll me in the DirectPay program. I authorize electronic deductions from my bank account for payment of my bills 15 days after my billing date. I have enclosed a check clearly marked "VOID." (Please complete the following only if enrolling in DirectPay.)

Name exactly as it appears on bank statement

Bank Name

Bank Account Number

Bank Routing Number
(the 9-digit number on the bottom of your check)

☐ Checking ☐ Savings

Your Signature Date

SPECIAL PROTECTIONS INFORMATION REQUEST

Please complete this form if you qualify for any special protections.

Return this form to:
National Grid, Credit & Collections
Residential Protections Team/D1
300 Erie Boulevard West
Syracuse, NY 13202

ACCOUNT INFORMATION

(Be sure to complete before mailing)

Name

Address Apt

Town/City Zip

Telephone

Email

Account Number (as shown on bill)

☐ **Please send me an Elderly, Blind and/or Disabled application form.**
(You will be required to provide proof of Elderly, Blind and/or Disabled.)

All household members must be:
ELDERLY: 62 years of age or older and if anyone else is in the home, they must be 18 years of age or younger

BLIND: Legally or Medically Blind (20/200 or less in better eye)

DISABLED: Receiving permanent disability, collecting SSI, SSD or Military Benefits due to a service-related disability

☐ **Someone in my household has a Medical Emergency**

Patient Name: _____

Patient Date of Birth:_____

Doctor Name:_____

Office Phone Number:_____

Office Fax Number:_____

I receive government assistance.

☐ I receive Public Assistance (PA).

☐ I receive Supplemental Security Income (SSI). Note: SSI benefits are not the same as Social Security retirement benefits.

Please send: ☐ Large Print Bills ☐ Braille Bills

Third Party Notification

☐ I request that any Final Termination Notice of my National Grid service for nonpayment is also mailed to the following person or agency.

Third Party Name

Address Apt

Town/City Zip

Telephone

Customer Signature Date

Third Party Signature Date

Scan the QR code to see this form in the following languages: Arabic, Bengali, Chinese, Haitian Creole, Polish, Russian, Urdu and Yiddish

Sus derechos como cliente residencial de National Grid

nationalgrid
Long Island

Las normas de la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York (PSC) y la Ley sobre Prácticas Justas de Energía en el Hogar (HEFPA) ofrecen una protección completa a los clientes residenciales de los servicios públicos de gas y electricidad. La HEFPA exige que tanto National Grid como los proveedores de servicios energéticos (ESCO) no públicos brinden protecciones a los consumidores. Todos los años, National Grid entrega este folleto, que incluye información básica acerca de las políticas y los procedimientos de la empresa, así como de sus derechos como cliente a quien se le factura de acuerdo con las tarifas residenciales.

Preguntas sobre el servicio o la facturación

Si tiene alguna pregunta sobre el servicio de National Grid o su factura, llame al **1-800-930-5003** de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. También puede visitar **nationalgridus.com** para conocer las convenientes opciones de autoservicio en línea. Seleccione los enlaces correspondientes para acceder a los detalles de su cuenta de National Grid, hacer un seguimiento del consumo y obtener información sobre las opciones de pago. También puede comunicarse con nosotros por correo electrónico desde nuestro sitio web en **nationalgridus.com**.

Para informar de una emergencia relacionada con la seguridad del gas natural, llame al **1-800-490-0045**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los clientes con discapacidad auditiva o del habla pueden comunicarse con National Grid mediante el servicio de retransmisión NYS Relay, para lo que deben marcar **711**.

Su satisfacción es importante para nosotros; por lo tanto, si después de hablar con uno de nuestros representantes, cree que su consulta no ha sido resuelta, pida hablar con un supervisor. Si no podemos brindarle ayuda, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York en línea en **dps.ny.gov/complaints**, llamando al **1-800-342-3377** (gratis), de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes, o por correo: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

En las facturas, que recibirá mensualmente, se muestra la cantidad de gas que consumió. Puede pagarlas en línea en **nationalgridus.com**, por teléfono por medio de nuestro servicio de pago automatizado, por correo o en persona en nuestros centros de atención al cliente. A través de nuestro programa gratuito DirectPay, es posible transferir sus pagos de facturas automáticamente desde su cuenta bancaria.

Plan de presupuesto

Este programa divide sus costos anuales de consumo de gas en pagos mensuales iguales. De esta manera, distribuiremos el costo del consumo de gas anual proyectado en 12 pagos mensuales convenientes. Esto es particularmente útil si usa calefacción a gas. Para conocer el monto de su Plan de presupuesto o para inscribirse en el plan, llame al **1-800-930-5003**

Para obtener más información, visite **ngrid.com/moretime**

Asistencia

Nuestros defensores de los consumidores pueden ayudarlo a recibir asistencia de otras fuentes.

Baja del servicio

Si usa el suministro de gas para calefaccionar su hogar, no desconectaremos el servicio de gas entre el 1 de noviembre y el 15 de abril sin antes tratar de comunicarnos con usted o con otro adulto con quien conviva. Si la interrupción del servicio plantea un problema grave de salud o seguridad, continuaremos brindando el servicio durante al menos 15 días y trataremos de establecer un acuerdo de pago. Luego de la interrupción del servicio público, todo cliente residencial de una empresa de servicios de gas o electricidad tendrá derecho a obtener, mediante solicitud, una lectura real del medidor por parte de esa empresa.

Durante el período del 1 de noviembre al 15 de abril, suspenderemos las bajas del servicio de clientes residenciales de calefacción a gas los días en los que el pronóstico del tiempo local (National Weather Service) anuncie temperaturas por debajo de los 32 grados Fahrenheit, o la temperatura máxima prevista, teniendo en cuenta la sensación térmica local, no supere los 32 grados Fahrenheit durante dos o más días consecutivos en la región geográfica de operación.

Protecciones especiales

National Grid ofrece protecciones especiales a personas de edad avanzada, ciegas, discapacitadas o con emergencias médicas, y a clientes que reciben asistencia pública, beneficios de Ingreso de Seguro Suplementario (SSI) o pagos adicionales del estado. Trabajaremos con los clientes para establecer un acuerdo de pago satisfactorio y notificar a los servicios sociales locales si corresponde.

National Grid ofrece protecciones especiales a las personas mayores, ciegas y discapacitadas, con emergencias médicas y a los clientes que reciben asistencia pública.

Entre nuestros programas de protección especiales, se incluyen los siguientes: **Protección para las personas mayores, ciegas o discapacitadas:** Intentaremos comunicarnos con usted por teléfono o en persona al menos 72 horas antes de que se le corte el servicio por falta de pago.

Programa de emergencia médica: Su cuenta recibirá una protección de 30 días contra la cancelación del servicio por falta de pago.

Acceso y lectura del medidor

Es importante que accedamos al medidor para tomar lecturas y realizar inspecciones y tareas de mantenimiento. Al aceptar el servicio, otorga a la empresa el derecho de acceder a sus instalaciones en horarios razonables. Por ley, nuestro personal de lectura de medidores está autorizado a ingresar en propiedades privadas sin llave en horarios razonables para acceder a nuestros equipos y medidores. Si no podemos leer su medidor durante tres ciclos de facturación, dejaremos un mensaje en su factura para solicitar una lectura o programar una cita especial para que la hagamos. Sin embargo, si no se ha leído su medidor durante cinco ciclos de facturación consecutivos, es posible que se le cobre a usted o al propietario del edificio un cargo de $25 (más impuestos). Para su protección, todos los empleados de National Grid llevan una credencial de identificación con fotografía. Siempre solicite ver esta credencial antes de autorizar el ingreso a su vivienda. Además, antes de ingresar, los empleados de National Grid deben llamar a la puerta y anunciar su llegada.

Medidores de gas inactivos

En todas las instalaciones que tengan medidores de gas abiertos, debe haber un cliente activo en la cuenta de gas. En las instalaciones donde no haya un cliente responsable, se bloquearán o se retirarán los medidores abiertos o se desconectará la línea del servicio de suministro de gas. Los clientes que soliciten la baja del servicio deben coordinar una cita para que se les bloquee el medidor.

Acuerdos de pago

En National Grid, estaremos encantados de ayudarlo a encontrar el método de pago que mejor se adapte a su situación financiera actual. Independientemente de si necesita un acuerdo de cobro a corto plazo o un acuerdo de pago diferido a más largo plazo, nuestros agentes pueden ayudarlo. Mantenerse al día con cualquier plan permitirá garantizar que la cuenta no esté sujeta a ninguna acción de cobro. Un acuerdo de cobro es un plan de pago a corto plazo (40 días o menos) con flexibilidad para personalizar el monto de cada cuota y su fecha de vencimiento. Estos pagos son adicionales a los cargos actuales. No es necesario que firme un acuerdo de cobro, pero se le facilitará una copia escrita de los términos aceptados si la solicita.

Un acuerdo de pago diferido es un plan de pago con un plazo más largo, que incluye una cuota mensual fija que se suma a los cargos actuales. Un acuerdo de pago diferido debe firmarse. Un acuerdo de pago diferido estándar generalmente requiere un pago inicial del 15 %, y el saldo restante debe pagarse en diez cuotas mensuales. Si califica financieramente, podrá acceder a términos más flexibles. Un acuerdo más flexible puede no requerir anticipos y ofrecer cuotas tan bajas como diez dólares por mes. Para acceder a un acuerdo más flexible, es posible que deba proporcionar los documentos correspondientes sobre sus ingresos y gastos.

Reconexión de los servicios

Reconectaremos el servicio en un plazo de 24 horas cuando pague el monto total adeudado O cuando cumpla los requisitos, firme un acuerdo de pago y siga los pagosiniciales necesarios en su factura o cuando se enfrente a una amenaza grave para la salud o la seguridad.

Si recibe asistencia pública en forma de pago directo o garantía por escrito, reconectaremos el servicio en un plazo de 24 horas desde la recepción de un aviso de pago de la agencia de servicios sociales que le brinda ayuda.

Tarifas de reconexión

Se cobra un cargo adicional por la reconexión del servicio. Este cargo será mayor si restablecemos el servicio fuera del horario regular de atención, que es de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos. La tarifa también será mayor si para la reconexión se debe trabajar en la calle y no en donde se encuentra el medidor. Si no reconectamos el servicio en un plazo de 24 horas después de cumplidas las condiciones mencionadas, excepto cuando haya circunstancias ajenas a nuestro control, le pagaremos una tarifa por cada día adicional que no tenga servicio.

Depósitos

Si es un cliente a corto plazo o temporal, es posible que le solicitemos un depósito. Se les puede solicitar a los clientes actuales que paguen un depósito si su cuenta está en mora o si se ha desconectado el servicio porfalta de pago durante los últimos seis meses. Los depósitos devengarán intereses a una tasa establecida por la PSC. Retendremos el depósito hasta que hayamos recibido 12 meses consecutivos de pagos puntuales. En ese momento, le reembolsaremos su depósito más los intereses. Si los pagos no se mantienen al día, retendremos el depósito y acreditaremos los intereses en su cuenta anualmente.

Medidores compartidos

Si es inquilino en un edificio residencial, no tiene la obligación de pagar el servicio de gas correspondiente a cualquier área fuera de su propia unidad de vivienda. Para obtener más información sobre las condiciones de medidor compartido, llame al **1-800-930-5003**.

Inquilinos en viviendas múltiples

Si vive en un edificio con dos o más departamentos, y el propietario no paga la factura de gas de la cual es responsable, es posible que usted pueda mantener el servicio si se pone de acuerdo con los otros inquilinos para pagar la factura. Los inquilinos solo deben pagar la factura actual y pueden, por ley, deducir su parte de la renta.

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN/ INTERÉS EN EL PROGRAMA

Nombre

Dirección Departamento

Pueblo/ciudad Código postal

Teléfono

Número de cuenta _____-_____

Programa DirectPay

☐ Quiero inscribirme en el programa DirectPay. Autorizo las deducciones electrónicas de mi cuenta bancaria para el pago de las facturas 15 días después de la fecha de facturación. He adjuntado un cheque marcado con claridad como “SIN VALIDEZ”. (Complete lo siguiente solamente si se inscribe en el programa DirectPay).

Nombre tal como aparece en el extracto bancario

Nombre del banco

Número de cuenta bancaria

Número de ruta bancaria
(el número de 9 dígitos que aparece en la parte inferior del cheque)

☐ Cuenta corriente ☐ Caja de ahorros

Su firma Fecha

PROTECCIONES ESPECIALES SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Complete este formulario si califica para obtener protecciones especiales.

Envíe el formulario a esta dirección:

National Grid, Credit & Collections
Residential Protections Team/D1
300 Erie Boulevard West
Syracuse, NY 13202

INFORMACIÓN DE LA CUENTA

(Asegúrese de completar esta información antes de enviar el formulario por correo)

Nombre

Dirección Departamento

Pueblo/ciudad Código postal

Teléfono

Correo electrónico

Número de cuenta (como aparece en la factura)

☐ **Envíeme un formulario de solicitud para personas mayores, ciegas o discapacitadas.** (Se le exigirá brindar prueba de ser una persona mayor, ciega o discapacitada)

Todas las personas que conviven en el hogar deben ser:

MAYOR: 62 años o más y si alguien más vive en el hogar, debe tener 18 años o menos

CIEGAS: Ciegas legal o médicamente (20/200 o menosen el ojo que está en mejor estado)

DISCAPACITADAS: persona que recibe un ingreso por discapacidad permanente, SSI o SSD o beneficios militares debido a una discapacidad relacionada con el servicio

☐ **Un integrante de mi hogar tiene una emergencia médica**

Nombre del paciente: _____

Nombre del médico:_____

Número de teléfono del consultorio:_____

Número de fax del consultorio:_____

Recibo asistencia del Gobierno

☐ Recibo asistencia pública (PA).

☐ Recibo Ingreso de Seguro Complementario (SSI). Nota: Los beneficios de SSI no son lo mismo que los beneficios de jubilación del Seguro Social.

Enviar:

☐ Facturas con letra de imprenta grande

☐ Facturas en braille

Notificación de terceros

☐ Solicito que cualquier aviso final de cancelación del servicio de National Grid por falta de pago también se envíe por correo a la siguiente persona o agencia.

Nombre del tercero

Dirección Departamento

Pueblo/ciudad Código postal

Teléfono

Firma del cliente Fecha

Firma del tercero Fecha