Your Rights as a National Grid Residential Customer

nationalgrid

New York City

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

To ask about your National Grid service or your bill, call **1-718-643-4050**, weekdays 8 a.m. - 8 p.m., Monday through Friday and 9:00 a.m. until 5:00 p.m. on Saturdays. 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 **1-718-643-4050,** 24 hours a day, 7 days a week. Hearing or speech-impaired customers can contact National Grid by using our special TTY communication system at **1-718-237-2857**.

Billing Disputes/Complaint Handling: Should you need assistance, please contact National Grid. 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. PSC Hotline:

If you feel National Grid has been unable to help you, you may contact the PSC online at **dps.ny.gov/complaints** or call the PSC Hotline at **1-800-342-3355** between 7:30 a.m. - 7:30 p.m. on business days.

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 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 **1-718-643-4050**.

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 gua- rantee, 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

If 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 **1-718-643-4050**.

Tenants in Multiple Dwellings

If you live in a building with three 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 Protections
2 Hanson Place
Brooklyn, NY 11217

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

Tus derechos como cliente residencial de National Grid

nationalgrid

Ciudad de Nueva York

Las normas de la Comisión de Servicios Públicos (PSC) de Nueva York y la Ley de Prácticas Justas sobre el Consumo de Energía en el Hogar (HEFPA) brindan protección integral a los clientes residenciales de los servicios públicos de gas y electricidad. La HEFPA exige a National Grid y a los proveedores de servicios energéticos (ESCO) no públicos suministrar las protecciones al consumidor. 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 tienes preguntas acerca del servicio de National Grid o tu factura, llama al **1-718-643-4050**, de 8:00 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes y de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. los sábados. También puedes visitar **nationalgridus.com** para conocer una serie de opciones convenientes de autoservicio en línea. Selecciona los enlaces correspondientes para acceder a los detalles de tu cuenta de National Grid, hacer un seguimiento del consumo y obtener información sobre las opciones de pago. También puedes comunicarte con nosotros por correo electrónico desde nuestro sitio web en **nationalgridus.com**.

Para informar una emergencia de seguridad de gas natural, llama al **1-718-643-4050,** las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los clientes con problemas de audición o habla pueden comunicarse con National Grid mediante el sistema de comunicación especial de TTY al **1-718-237-2857**.

Disputas por facturación o manejo de reclamos: Si necesitas ayuda, comunícate con National Grid. Si no podemos ayudarte, puedes comunicarte con la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York en el sitio web **dps.ny.gov/complaints**, o llamando al **1-800-342-3377** (gratis), de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes, o por correo a: New York State Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.
Línea directa de la PSC:

Si crees que National Grid no ha podido ayudarte, puedes comunicarte con la PSC en el sitio web **dps.ny.gov/complaints** o llamando a la línea directa del PSC **1-800-342-3355** de 7:30 a. m. a 7:30 p. m. en días hábiles.

Las facturas que recibirás mensualmente muestran la cantidad de gas que consumiste. Las facturas se pueden pagar en línea en **nationalgridus.com**, por teléfono mediante 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 tus pagos de facturas automáticamente desde tu cuenta bancaria.

Plan de presupuesto

Este programa divide tus costos anuales de consumo de gas en pagos mensuales. De esta manera, distribuiremos el costo del consumo de gas anual proyectado en 12 pagos mensuales convenientes. Esto es particularmente útil si usas calefacción a gas. Para obtener el monto tu plan de presupuesto o inscribirte en el plan, llama al **1-718-643-4050**.

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, otorgas a la empresa el derecho de acceder a tus instalaciones en horarios razonables. Por ley, nuestros lectores de medidores están autorizados a ingresar en propiedades privadas sin llave en horarios razonables para acceder a los equipos y medidores. Si no podemos leer tu medidor durante tres ciclos de facturación, dejaremos un mensaje en tu factura para solicitar una lectura o programar una cita especial para que la hagamos. Sin embargo, si no se ha leído tu medidor durante cinco ciclos de facturación consecutivos, es posible que se te cobre a ti o al propietario del edificio un cargo de $25 (más impuestos). Para tu protección, todos los empleados de National Grid llevan una credencial de identificación con fotografía. Siempre solicita ver esta credencial antes de autorizar el ingreso a tu vivienda. Además, antes de ingresar, los empleados de National Grid deben llamar a la puerta y anunciar su llegada.

Medidores de gas inactivos

Todas las instalaciones con medidores de gas abiertos deben tener 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 ayudarte a encontrar el método de pago que mejor se adapte a tu situación financiera actual. Independientemente de si necesitas un acuerdo de cobro a corto plazo o de pago diferido a más largo plazo, nuestros agentes pueden ayudarte. Mantenerte al día con el plan garantizará que no se tome ninguna acción de cobro en la cuenta.

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 firmar un acuerdo de cobro, pero se te facilitará una copia escrita de los términos aceptados si la solicitas.

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 calificas financieramente, podrás 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 debas proporcionar los documentos correspondientes sobre tus ingresos y gastos. Para obtener más información, visita **ngrid.com/moretime**

Asistencia

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

Baja del servicio

Si usas el suministro de gas para calefaccionar tu hogar, no desconectaremos el servicio de gas entre el 1 de noviembre y el 15 de abril sin antes tratar de comunicarnos contigo 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 1 de noviembre y el 15 de abril, suspenderemos las cancelaciones de servicio de gas para clientes residenciales de calefacción a gas en los días en los que el pronóstico del clima 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 mayores, ciegas y discapacitadas, con emergencias médicas. Entre nuestros programas de protección especiales, se incluyen los siguientes:

Protección para personas mayores, ciegas o discapacitadas: Intentaremos comunicarnos contigo por teléfono o en persona al menos 72 horas antes de la desconexión de tu servicio por falta de pago.

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

Reconexión de los servicios

Reconectaremos el servicio en un plazo de 24 horas cuando pagues el monto total adeudado O cuando cumplas con los requisitos, firmes un acuerdo de pago y hagas los pagos iniciales necesarios de la factura **O** cuando te enfrentes a una amenaza grave para la salud o la seguridad. Si recibes 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 te 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 el plazo de 24 horas después de cumplidas las condiciones mencionadas, excepto cuando esté fuera de nuestro control, te pagaremos una tarifa por cada día adicional que estés sin servicio.

Depósitos

Si eres un cliente a corto plazo o temporal, es posible que te solicitemos un depósito. A los clientes actuales se les puede pedir que hagan un depósito si su cuenta está en mora o si se ha realizado la desconexión por falta 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 pagos mensuales puntuales y consecutivos. En ese momento, te reembolsaremos tu depósito más los intereses. Si los pagos no se mantienen al día, retendremos el depósito y acreditaremos los intereses en tu cuenta anualmente.

Medidores compartidos

Si eres inquilino en un edificio residencial, no tienes la obligación de pagar el servicio de gas correspondiente a cualquier área fuera de tu propia unidad de vivienda.
Para obtener más información sobre las condiciones de medidor compartido, llama al **1-718-643-4050**.

Inquilinos en viviendas múltiples

Si vives en un edificio con tres o más departamentos, y el propietario no paga la factura de gas como debería, es posible que puedas mantener el servicio si te pones de acuerdo con los otros inquilinos para pagar la factura. Los inquilinos solo deben pagar la factura actual y puedes, por ley, deducir tu parte de la renta.

Asistencia pública

Los clientes que reciben asistencia pública (PA), beneficios de Ingreso de Seguro Suplementario (SSI) o pagos adicionales del estado tienen derecho a lo siguiente: se informará a los servicios sociales locales si recibes un aviso final de cancelación; no se te denegará la solicitud de un nuevo servicio por deudas anteriores con National Grid; y no se exigirá que abones un depósito de garantía. Es responsabilidad del cliente notificar a National Grid si recibe asistencia pública (PA), beneficios de Ingreso de Seguro Suplementario (SSI) o pagos adicionales del estado.

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN/INTERÉS EN EL PROGRAMA EN EL PROGRAMA

Nombre

Dirección Departamento

Pueblo/ciudad Código postal

Teléfono

Número de cuenta _____-_____

Programa DirectPay

☐ Quiero inscribirme en el programa DirectPay. Autorizo que se efectúen deducciones electrónicas de mi cuenta bancaria para el pago de mis facturas 15 días después de la fecha de facturación. He adjuntado un cheque marcado claramente como "SIN VALIDEZ". (Completa lo siguiente solamente si te inscribes 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

Tu firma Fecha

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIONES ESPECIALES

Completa este formulario si reúnes los requisitos para cualquier protección especial.
Envía el formulario a esta dirección:
National Grid, Credit & Collections Protections
2 Hanson Place
Brooklyn, NY 11217

INFORMACIÓN DE LA CUENTA

(Asegúrate 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)

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

Todas las personas que conviven en el hogar deben ser:
PERSONAS MAYORES: 62 años o más y si alguien más vive en el hogar, debe tener 18 años o menos
PERSONAS CIEGAS: Ciegas legal o médicamente (20/200 o menos en el ojo que está en mejor estado)
PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Persona que recibe un ingreso de SSI o SSD por discapacidad permanente, o que recibe beneficios militares debido a una discapacidad relacionada con el servicio

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

Nombre del paciente: _____

Fecha de nacimiento 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 de mi 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

Escanea el código QR para ver este formulario en los siguientes idiomas: árabe, bengalí, chino, criollo haitiano, polaco, ruso, urdu y yidis.