Ваши права как бытового потребителя National Grid

nationalgrid

Нью-Йорк

Правила Комиссии по коммунальным услугам штата Нью-Йорк (Public Service Commission, PSC) и Закон о добросовестной практике использования энергии в домашнем хозяйстве (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) обеспечивают комплексную защиту бытовых потребителей газа и электроэнергии. Закон HEFPA требует, чтобы защиту потребителей обеспечивали как National Grid, так и поставщики энергоуслуг, не относящихся к энергоснабжению (ESCos). Эта брошюра ежегодно предоставляется компанией National Grid и содержит основную информацию о политике и процедурах компании, а также о ваших правах как потребителя, которому выставляются счета по тарифам для населения.

Вопросы по обслуживанию или выставлению счетов

Чтобы задать вопрос об услуге National Grid или счете, звоните по телефону **1-718-643-4050** с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 и с 9:00 до 17:00 по субботам. Вы также можете посетить сайт **nationalgridus.com**, где есть ряд удобных возможностей самообслуживания онлайн. Выберите ссылки, чтобы получить доступ к данным своего счета в National Grid, отследить использование и узнать о возможностях оплаты. Вы также можете связаться с нами по электронной почте с нашего веб-сайта **nationalgridus.com**.
Чтобы сообщить о чрезвычайной ситуации с газом, звоните по телефону **1-718-643-4050** круглосуточно, без выходных. Клиенты с нарушениями слуха или речи могут связаться с National Grid, воспользовавшись нашей специальной системой связи TTY по номеру **1-718-237-2857**.
Рассмотрение споров/ жалоб по выставлению счетов: Если вам нужна помощь, обратитесь в компанию National Grid. Если мы не сможем вам помочь, вы можете обратиться в Комиссию по коммунальным услугам штата Нью-Йорк через Интернет по адресу **dps.ny.gov/complaints**, по бесплатному телефону **1-800-342-3377** с 8:30 до 16:00 с понедельника по пятницу или по почте: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.
Горячая линия PSC:
Если вы считаете, что National Grid не смогла вам помочь, вы можете обратиться в PSC через Интернет по адресу **dps.ny.gov/complaints** или позвонить на горячую линию PSC по телефону **1-800-342-3355** в рабочие дни с 7:30 до 19:30.
В наших счетах, которые вы будете получать ежемесячно, указано количество использованного вами газа. Счета можно оплачивать онлайн на сайте **nationalgridus.com**, по телефону с помощью нашей автоматизированной службы платежей, по почте или лично в наших центрах обслуживания клиентов. Наша бесплатная программа DirectPay позволяет автоматически переводить платежи по счетам с вашего банковского счета.

План бюджета

В рамках этой программы ваши годовые расходы на газ делятся на ежемесячные платежи. По условиям этой программы мы распределим ваши прогнозируемые годовые расходы на газ на 12 приемлемых ежемесячных платежей. Это особенно удобно, если у вас газовое отопление. Чтобы узнать сумму своего плана бюджета и/или зарегистрироваться в нем, позвоните по телефону **1-718-643-4050**.

Считывание показаний счетчиков и доступ к ним

Важно, чтобы мы имели доступ к нашему счетчику для снятия показаний, проверки и обслуживания. Соглашаясь на обслуживание, вы предоставляете компании право доступа в ваше помещение в разумное время. По закону, наши сотрудники по снятию показаний со счетчиков имеют право входить на незапертую частную территорию в любое разумное время, чтобы получить доступ к нашему оборудованию и счетчикам. Если мы не сможем снять показания вашего счетчика в течение трех циклов выставления счетов, мы добавим в ваш счет сообщение с просьбой снять показания или назначить специальное время для этого. Однако если показания вашего счетчика не были сняты в течение пяти последовательных циклов выставления счетов, с вас или владельца здания может быть взыскана плата в размере 25 долларов США (плюс налог).
Для вашей защиты каждый сотрудник National Grid имеет при себе удостоверение с фотографией. Всегда просите предъявить удостоверение, прежде чем впустить сотрудника в ваш дом. Кроме того, прежде чем войти, сотрудники National Grid обязаны постучать и объявить вам о своем присутствии.

Неактивные газовые счетчики

Всем помещениям с открытыми газовыми счетчиками должны соответствовать активные клиенты. Открытые счетчики в помещениях, где нет ответственного клиента, будут либо заблокированы, либо демонтированы, либо будет отрезана сервисная линия, подающая газ в помещение. Клиенты, прекращающие обслуживание, должны договориться о встрече для блокировки счетчика.

Порядок расчетов

Компания National Grid будет рада помочь вам найти способ погашения задолженности, который наилучшим образом соответствует вашему текущему финансовому положению. Если вам нужно краткосрочное соглашение о сборах или более долгосрочное соглашение об отсрочке платежа, наши агенты могут вам помочь. Постоянное выполнение любого плана гарантирует, что по счету не будут приняты меры по взысканию задолженности.
Соглашение о сборах — это краткосрочный (не более 40 дней) план погашения задолженности с гибкой настройкой даты и суммы каждого платежа. Эти платежи будут дополнять ваши текущие расходы. Соглашение о сборах не обязательно подписывать, но по запросу вам будет предоставлена письменная копия согласованных условий.
Соглашение об отсрочке платежа — это долгосрочный план погашения задолженности с фиксированной суммой ежемесячного взноса сверх текущих платежей. Соглашение об отсрочке платежа должно быть подписано. В рамках стандартного соглашения об отсрочке платежа обычно требуется первоначальный взнос в размере 15 %, а остаток выплачивается десятью ежемесячными платежами. Если вы соответствуете финансовым требованиям, возможны более мягкие условия. Более мягкие условия соглашения могут предусматривать минимальный первоначальный взнос в размере 0 долларов и платежи в размере 10 долларов в месяц. Для получения более мягких условий соглашения вам может потребоваться предоставить соответствующие документы о доходах и расходах. Для получения дополнительной информации посетите сайт **ngrid.com/moretime**

Помощь

Наши консультанты отдела по защите прав потребителей могут посодействовать вам в получении помощи из других источников.

Прекращение обслуживания

Если вы отапливаете дом газом, мы не будем отключать газоснабжение в период с 1 ноября по 15 апреля, не попытавшись предварительно связаться с вами или другим взрослым членом вашего домохозяйства. Если отключение газа влечет серьезную проблему для здоровья или безопасности, мы продолжим обслуживание в течение как минимум 15 дней и попытаемся договориться об оплате. Каждый бытовой потребитель газа или электричества после прекращения предоставления коммунальных услуг имеет право получить по запросу фактические показания счетчика газового или электрического объединения, обслуживающего такого клиента. В период с 1 ноября по 15 апреля мы приостанавливаем прекращение подачи газа бытовым потребителям в те дни, когда местная служба прогноза погоды (Национальная метеорологическая служба) предсказывает температуру ниже 32 градусов по Фаренгейту либо прогнозируемая высокая температура, учитывающая местное охлаждение ветром, не превышает 32 градусов по Фаренгейту в течение двух или более дней подряд в географическом регионе действия.

Особые программы поддержки

National Grid обеспечивает специальную защиту пожилым, слепым и инвалидам, а также лицам, которым требуется срочная медицинская помощь.
Мы реализуем следующие особые программы поддержки.
Меры защиты пожилых, слепых и/или инвалидов: мы попытаемся связаться с вами по телефону или лично, по крайней мере, за 72 часа до того, как предоставление вам услуг будет прекращено по причине неуплаты.
Программа экстренной медицинской помощи: ваш счет будет защищен на 30 дней от прекращения обслуживания за неуплату.
Примечание. Ваш счет не может быть одновременно зарегистрирован в программе экстренной медицинской помощи (Medical Emergency) и DirectPay.

Повторное подключение

Мы восстановим обслуживание в течение 24 часов, если вы оплатите всю причитающуюся сумму, ИЛИ вы соответствуете требованиям и подпишете соглашение об оплате и внесете необходимый авансовый платеж по счету, **ИЛИ** существует серьезная угроза вашему здоровью или безопасности. Если вы получаете социальную помощь в виде прямого платежа или письменной гарантии, мы выполним повторное подключение в течение 24 часов после получения уведомления об оплате от учреждения социальной службы, оказывающего вам помощь.

Плата за повторное подключение

Мы взимаем плату за повторное подключение услуг. Эта плата будет выше, если мы восстанавливаем обслуживание в нерабочее время. Часы работы: 8:00–16:00 с понедельника по пятницу, за исключением праздничных дней.
Плата также выше, если требуется проведение работ на улице, а не у счетчика. Если мы не подключим ваши услуги в течение 24 часов после выполнения вышеуказанных условий (за исключением случаев, когда это не зависит от нас), мы будем выплачивать вам определенную сумму за каждый дополнительный день отсутствия обслуживания.

Депозиты

Если вы являетесь краткосрочным или сезонным клиентом, мы можем попросить вас внести депозит. Существующим клиентам может быть предложено внести депозит, если у них есть просроченная задолженность или счет был отключен за неуплату в течение последних шести месяцев. На депозиты начисляются проценты по ставке, установленной PSC. Мы будем хранить депозит до тех пор, пока не будет последовательно произведено 12 своевременных ежемесячных платежей подряд. После этого мы вернем вам депозит с процентами. Если ваши платежи поступают несвоевременно, мы удержим депозит и ежегодно будем начислять проценты на ваш счет.

Общие счетчики

Если вы являетесь арендатором многоквартирного жилого дома, вы не обязаны оплачивать газоснабжение какой-либо территории за пределами помещения, в котором проживаете. Дополнительную информацию об условиях касательно общего счетчика можно получить по телефону **1-718-643-4050**.

Арендаторы в многоквартирных домах

Если вы живете в доме с тремя или более квартирами, где ваш хозяин не оплачивает счета за газ, за который он отвечает, вы можете сохранить обслуживание, если вместе с другими арендаторами оплатите счет. При этом арендаторы должны оплачивать только текущий счет, и, согласно закону, вы можете вычесть свою долю из арендной платы.

Социальная помощь

Клиентам, получающим социальную помощь (Public Assistance, PA), пособия по Программе дополнительного социального дохода (Supplemental Security Income, SSI) или дополнительные государственные выплаты, предоставляются следующие послабления: местные социальные службы будут поставлены в известность, если вы получите уведомление об окончательном прекращении предоставления услуг; новое заявление на получение услуг не будет отклонено на основании ранее возникшей задолженности перед National Grid; вас не попросят внести гарантийный депозит. Будучи клиентом, вы должны самостоятельно уведомить National Grid о том, что являетесь получателем PA, SSI или дополнительной государственной выплаты.

РЕГИСТРАЦИЯ В ПРОГРАММЕ / ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ЗАИНЕТРЕСОВАННОСТИ

Имя и фамилия

Адрес Кв.

Город Почтовый индекс

Телефон

Номер счета _____-_____

Программа DirectPay
☐ Прошу зарегистрировать меня в программе DirectPay. Я разрешаю производить электронные отчисления с моего банковского счета для оплаты счетов через 15 дней после даты выставления счета. Я прилагаю чек с четкой пометкой «VOID» (недействительный). (Следующие поля заполняются только при регистрации в программе DirectPay.)

Имя и фамилия в точном соответствии с выпиской с банковского счета

Название банка

Номер банковского счета

Код банка
(9-значный номер в нижней части вашего чека)
☐ Чековый счет ☐ Сберегательный счет

Ваша подпись Дата

ОСОБЫЕ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ ЗАПРОС ИНФОРМАЦИИ

Заполните эту форму, если вы имеете право на какие-либо особые меры поддержки.

Отправьте эту форму по адресу:
National Grid, Credit & Collections Protections
2 Hanson Place
Brooklyn, NY 11217

ИНФОРМАЦИЯ О СЧЕТЕ

(Обязательно заполните перед отправкой)

Имя и фамилия

Адрес Кв.

Город Почтовый индекс

Телефон

Эл. почта

Номер счета (как указано в выставленном счете)

☐ **Прошу выслать мне бланк заявления для пожилых людей, слепых и/или инвалидов.** (Вам нужно будет подтвердить статус пожилого человека, слепого и/или инвалида.)

Все члены семьи должны соответствовать следующим условиям.

ПОЖИЛОЙ ВОЗРАСТ: 62 года или старше, а если в домохозяйстве проживают другие лица, то им должно быть не более 18 лет

НАЛИЧИЕ СЛЕПОТЫ: официально или медицински признанная слепота (20/200 или менее в лучше видящем глазу)

ИНВАЛИДНОСТЬ: получение постоянного пособия по инвалидности, получение SSI, SSD или военного пособия по причине инвалидности, связанной со службой

☐ **Кому-то из проживающих со мной лиц необходима неотложная медицинская помощь**

Имя и фамилия пациента: _____

Дата рождения пациента:_____

Имя и фамилия врача:_____

Номер телефона офиса:_____

Номер факса офиса:_____

Я получаю помощь от государства.
☐ Я получаю социальную помощь (PA).
☐ Я получаю дополнительный социальный доход (SSI).
Примечание. Пособия SSI — это не то же самое, что пенсионное социальное обеспечение.

Прошу отправлять мне:
☐ счета, напечатанные крупным шрифтом
☐ счета, напечатанные шрифтом Брайля

Уведомление третьей стороны
☐ Я прошу все уведомления от National Grid об окончательном прекращении предоставления мне услуг за неуплату также направлять по почте указанному ниже лицу или организации.

Имя/названиетретьей стороны

Адрес Кв.

Город Почтовый индекс

Телефон

Подпись клиента Дата

Подпись третьей стороны Дата

Отсканируйте QR-код, чтобы увидеть эту форму на следующих языках: арабский, бенгальский, китайский, гаитянский креольский, польский, русский, урду и идиш.

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