nationalgrid

نیویارک سٹی

National Grid کے رہائشی صارف کے طور پر آپ کے حقوق

نیویارک پبلک سروس کمیشن (PSC) کے قوانین اور ہوم انرجی فئیر پریکٹسز ایکٹ (HEFPA) گیس اور بجلی کی سروسز فراہم کرنے والی کمپنیوں کے رہائشی صارفین کے لیے جامع تحفظ فراہم کرتے ہیں۔ HEFPA کا تقاضا ہے کہ National Grid اور غیر افادہ جات توانائی فراہم کرنے والے اداروں (ESCos) دونوں کے ذریعے صارفین کو تحفظ فراہم کیا جائے۔ یہ کتابچہ سالانہ National Grid کی طرف سے فراہم کیا جاتا ہے اور اس میں کمپنی کی حکمت عملیوں اور طریقہ کار کے بارے میں بنیادی معلومات کے ساتھ رہائشی نرخوں کے تحت بل کیے گئے صارف کے طور پر آپ کے حقوق بھی شامل ہیں۔

سروس یا بلنگ سے متعلق سوالات

اپنی National Grid سروس یا اپنے بل کے بارے میں پوچھنے کے لیے، ہفتے کے دنوں میں صبح 8 بجے سے شام 8بجے، پیر سے جمعہ تک 1-718-643-4050 پر کال کریں،**اور سنیچر کو صبح 9:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک۔** آپ متعدد آسان آن لائن از-خود سروس والے اختیارات کے لیے **nationalgridus.com** پر بھی جا سکتے ہیں۔ اپنے National Grid اکاؤنٹ کی تفصیلات تک رسائی حاصل کرنے، استعمال کا پتہ لگانے اور ادائیگی کے اختیارات کے بارے میں جاننے کے لیے لنکس کا انتخاب کریں۔ آپ ہماری ویب سائٹ **nationalgridus.com** سے ای میل کے ذریعے بھی ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

قدرتی گیس کی حفاظتی ہنگامی حالت کی اطلاع دینے کے لیے، براہ کرم دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن **1-718-643-4050** پر کال کریں۔ سماعت یا گویائی سے محروم صارفین **1-718-237-2857** پر ہمارے خصوصی TTY کمیونیکیشن سسٹم کا استعمال کرکے National Grid سے رابطہ کرسکتے ہیں۔

بلنگ کے تنازعات/شکایت کا نمٹانا: اگر آپ کو مدد کی ضرورت ہو تو، براہ کرم National Grid سے رابطہ کریں۔ اگر ہم مدد نہیں کرپاتے ہیں، تو آپ **dps.ny.gov/complaints** پر آن لائن، صبح 8:30 سے شام 4 بجے تک پیر سے جمعہ **1-800-342-3377** (ٹول فری) پر کال کرکے، یا بذریعہ ڈاک نیویارک پبلک سروس کمیشن سے رابطہ کر سکتے ہیں: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

PSC ہاٹ لائن:

اگر آپ کو لگتا ہے کہ National Grid آپ کی مدد کرنے میں ناکام رہا ہے، تو آپ PSC سے آن لائن **dps.ny.gov/complaints** پر رابطہ کر سکتے ہیں یا PSC ہاٹ لائن پر **1-800-342-3355** پر صبح 7:30 سے شام 7:30 بجے کے درمیان کاروباری دنوں میں کال کر سکتے ہیں۔

ہمارے بل، جو آپ کو ماہانہ موصول ہوں گے، آپ کی استعمال کردہ گیس کی مقدار کو ظاہر کرتے ہیں۔ بلوں کی ادائیگی ہماری خودکار ادائیگی کی سروس کا استعمال کرتے ہوئے **nationalgridus.com** پر، فون کے ذریعے، میل کے ذریعے، یا ذاتی طور پر ہمارے کسٹمر سروس مراکز پر کی جا سکتی ہے۔ ہمارا مفت DirectPay پروگرام آپ کے بل کی ادائیگیاں آپ کے بینک اکاؤنٹ سے خود بخود ٹرانسفر کر سکتا ہے۔

بجٹ کا پلان

یہ پروگرام آپ کے گیس کے سالانہ اخراجات کو ماہانہ ادائیگیوں میں تقسیم کرتا ہے۔ اس پروگرام کے تحت، ہم آپ کی متوقع سالانہ گیس کے استعمال کی لاگت کو 12 آسان ماہانہ ادائیگیوں میں تقسیم کریں گے۔ یہ خاص طور پر مفید ہے اگر آپ گیس سے گرم کرتے ہیں۔ اپنے بجٹ پلان کی رقم حاصل کرنے اور/یا پلان میں اندراج کرنے کے لیے، براہ کرم **1-718-643-4050** پر کال کریں۔

میٹر ریڈنگ اور رسائی

یہ اہم ہے کہ ہم ریڈنگ، معائنہ اور دیکھ بھال کے لیے اپنے میٹر تک رسائی حاصل کریں۔ سروس قبول کرتے ہوئے، آپ کمپنی کو مناسب اوقات میں اپنے احاطے تک رسائی کا حق دیتے ہیں۔ قانون کے مطابق، ہمارے میٹر ریڈرز کو ہمارے آلات اور میٹر تک رسائی حاصل کرنے کے لیے ہر معقول اوقات میں غیر مقفل نجی جائیداد میں داخل ہونے کی اجازت ہے۔ اگر ہم بلنگ کے تین سائیکلوں تک آپ کے میٹر کو نہیں پڑھ پاتے ہیں، تو ہم آپ کے بل پر ایک پیغام بھیجیں گے جس میں ریڈنگ کے لیے کہا جائے گا یا اسے کرنے کے لیے، ہمارے لیے خصوصی ملاقات کا وقت طے کرنے کی درخواست ہوگی۔ تاہم، اگر آپ کا میٹر پانچ مسلسل بلوں کے لیے نہیں پڑھا گیا تو، آپ یا عمارت کے مالک پر $25 (مزید ٹیکس) کا چارج عائد ہو سکتا ہے۔ آپ کے تحفظ کے لیے، National Grid کے ہر ملازم کے پاس ایک تصویری شناختی کارڈ ہوتا ہے۔ اپنے گھر میں داخلے کی اجازت دینے سے پہلے ہمیشہ اس کارڈ کو دکھانے کے لیے کہیں۔ اس کے علاوہ، داخل ہونے سے پہلے، National Grid کے ملازمین کو دستک دینا اور آپ کے سامنے اپنی موجودگی کا اعلان کرنا ضروری ہے۔

غیر فعال گیس میٹر

تمام مقامات جہاں کھلے گیس میٹر ہوں، وہاں گیس اکاؤنٹ پر ایک فعال صارف ہونا ضروری ہے۔ ایسے مقامات پر جہاں کوئی ذمہ دار گاہک موجود نہ ہو اور میٹر کھلا ہو، میٹر کو یا تو بند کر دیا جائے گا یا ہٹا دیا جائے گا، یا اس مقام کو گیس فراہم کرنے والی سروس لائن کو کاٹ دیا جائے گا۔ سروس ختم کرنے والے صارفین کو میٹر بند کرنے کے لیے ایک ملاقات کا وقت طے کرنا چاہیے۔

ادائیگی کے انتظامات

National Grid کو آپ کی موجودہ مالی صورتحال کے مطابق ادائیگی کا طریقہ تلاش کرنے میں آپ کی مدد کرنے خوش ہوگی۔ چاہے آپ کو قلیل مدتی وصولی کے انتظامات یا طویل مدتی مؤخر ادائیگی کے معاہدے کی ضرورت ہو، ہمارے ایجنٹس مدد کر سکتے ہیں۔ کسی بھی منصوبے پر باقاعدہ موجود رہنے سے یہ یقینی بنے گا کہ اکاؤنٹ پر کوئی وصولی کا اقدام نہیں اٹھایا جائے گا۔

وصولی کا انتظام ایک مختصر مدتی (40 دن یا اس سے کم) ادائیگی کا منصوبہ ہے جس میں ہر قسط کی مقررہ تاریخ اور رقم کو اپنی مرضی کے مطابق ترتیب دینے کی لچک ہوتی ہے۔ یہ ادائیگیاں آپ کے موجودہ چارجز کے علاوہ ہوں گی۔ وصولی کے انتظام پر دستخط کرنے کی ضرورت نہیں ہے، لیکن درخواست کیے جانے پر آپ کی متفقہ شرائط کی ایک تحریری کاپی فراہم کی جائے گی۔

مؤخر ادائیگی کا معاہدہ ایک طویل مدتی ادائیگی کا منصوبہ ہے جس میں موجودہ چارجز کے علاوہ ماہانہ قسط کی ایک مقررہ رقم ہوتی ہے۔ ایک مؤخر ادائیگی کے معاہدے پر دستخط کرنا ضروری ہے۔ ایک معیاری مؤخر ادائیگی کے معاہدے میں عام طور پر 15% پیشگی ادائیگی کی ضرورت ہوتی ہے، جبکہ باقی رقم دس ماہانہ اقساط میں قابل ادائیگی ہوتی ہے۔ اگر آپ مالی طور پر اہل ہیں تو مزید رعایت والی شرائط دستیاب ہیں۔ ایک زیادہ رعایت والا معاہدہ ممکنہ طور پر صرف صفر ڈالر کی پیشگی ادائیگی اور ماہانہ دس ڈالر تک کی کم ادائیگی فراہم کر سکتا ہے۔ زیادہ رعایت والے معاہدے کے لیے، آپ کو مناسب آمدنی اور اخراجات سے متعلق دستاویزات فراہم کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ مزید معلومات کے لیے **ngrid.com/moretime** پر جائیں

امداد

ہمارے کنزیومر ایڈوکیٹس دیگر ذرائع سے مدد حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

اختتام

اگر آپ اپنے گھر کو گیس سے گرم کرتے ہیں، تو ہم 1 نومبر سے 15 اپریل کے درمیان آپ یا آپ کے گھر کے کسی اور بالغ سے رابطہ کرنے کی کوشش کیے بغیر آپ کی گیس سروس بند نہیں کریں گے۔ اگر سروس بند ہونے سے صحت یا تحفظ کا سنگین مسئلہ پیدا ہوتا ہے، تو ہم کم از کم 15 دنوں تک سروس جاری رکھیں گے اور ادائیگی کے معاہدے کا بندوبست کرنے کی کوشش کریں گے۔ یہ گیس یا الیکٹرک کارپوریشن کے ہر رہائشی صارف کا حق ہوگا کہ جب افادہ جات کی سروسز بند کی جائیں تو وہ، بذریعہ درخواست، اپنی گیس یا الیکٹرک کارپوریشن سے حقیقی میٹر ریڈنگ حاصل کرے۔ 1 نومبر سے 15 اپریل کے دوران، ہم رہائشی گیس گرم کرنے والے صارفین کی سروسز ختم کرنے کو معطل رکھیں گے، جب مقامی موسم کی پیش گوئی (نیشنل ویدر سروس) 32 ڈگری فارن ہائٹ سے کم درجہ حرارت کی پیش گوئی کرے، یا مقامی ہوا کی شدت کو مدنظر رکھتے ہوئے، جغرافیائی آپریٹنگ خطے میں، پیش گوئی کردہ زیادہ سے زیادہ درجہ حرارت دو یا زیادہ مسلسل دنوں کے لیے 32 ڈگری فارن ہائٹ سے تجاوز نہ کرے۔

خصوصی تحفظات

National Grid بزرگ، نابینا اور معذور افراد؛ طبی ہنگامی حالات میں مبتلا افراد؛ اور طبی ہنگامی حالات میں مبتلا افراد کو خصوصی تحفظات فراہم کرتا ہے۔

ہمارے خصوصی تحفظات کے پروگراموں میں شامل ہیں:

بزرگ، نابینا، اور/یا معذور افراد کا تحفظ: عدم ادائیگی کی وجہ سے آپ کی سروس بند ہونے سے کم از کم 72 گھنٹے پہلے ہم فون کے ذریعے یا ذاتی طور پر آپ تک پہنچنے کی کوشش کریں گے۔

طبّی ہنگامی پروگرام: آپ کے اکاؤنٹ کو عدم ادائیگی پر سروس کے خاتمے سے 30 دن کا تحفظ ملے گا۔

نوٹ: آپ کے اکاؤنٹ کو ایک ہی وقت میں طبّی ہنگامی حالات اور DirectPay میں مندرج نہیں کیا جا سکتا۔

سروسز کو دوبارہ جوڑنا

ہم 24 گھنٹوں کے اندر سروس دوبارہ مربوط کریں گے جب: آپ مکمل واجب الادا رقم ادا کرتے ہیں، یا آپ اہل ہیں اور ادائیگی کے معاہدے پر دستخط کرتے ہیں اور اپنے بل پر کوئی بھی ضروری پیشگی ادائیگی کرتے ہیں، یاآپ کو صحت یا حفاظت کے لیے سنگین خطرے درپیش ہے۔ اگر آپ کو براہ راست ادائیگی یا تحریری ضمانت کی شکل میں عوامی امداد ملتی ہے، تو ہم آپ کی سروسز کو 24 گھنٹوں کے اندر دوبارہ فعال کر دیں گے جب ہمیں آپ کی مدد کرنے والی سماجی سروسز ایجنسی سے ادائیگی کا نوٹس مل جائے گا۔

دوبارہ جوڑنے کی فیس

ہم سروسز کو دوبارہ منسلک کرنے کے لیے فیس لیتے ہیں۔ اگر ہم معمول کے اوقات کار سے باہر سروسز کو بحال کرتے ہیں تو فیس زیادہ لیتے ہیں: صبح 8 بجے سے شام 4 بجے تک، پیر تا جمعہ، تعطیلات کے علاوہ۔ اگر میٹر کے بجائے گلی میں کام کرنا ہو تب بھی فیس زیادہ ہوتی ہے۔ اگر ہم مذکور بالا شرائط کو پورا کرنے کے 24 گھنٹوں کے اندر آپ کی سروسز کو دوبارہ منسلک نہیں کرتے ہیں — سوائے اس کے جب یہ ہمارے قابو سے باہر ہو — تو ہم آپ کو ہر اس اضافی دن کے لیے فیس ادا کریں گے جب تک آپ سروسز سے محروم رہیں گے۔

ڈپازٹس

اگر آپ قلیل مدتی یا موسمی گاہک ہیں، تو ہم آپ سے ڈپازٹ کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ موجودہ صارفین سے ڈپازٹ کی رقم طلب کی جا سکتی ہے اگر ان کا اکاؤنٹ واجب الادا ہو یا پچھلے چھ ماہ کے دوران عدم ادائیگی کی وجہ سے منقطع ہوا ہو۔ جمع شدہ رقم پر PSC کی طرف سے مقررہ شرح پر سود حاصل ہوگی۔ ہم 12 مسلسل مہینوں کی بروقت ادائیگیاں موصول ہونے تک ڈپازٹ رقم کو رکھیں گے۔ اس وقت، ہم آپ کے ڈپازٹ کی رقم اور سود کو واپس کر دیں گے۔ اگر آپ بروقت ادائیگیاں نہیں کرتے ہیں، تو ہم ڈپازٹ والی رقم کو روک لیں گے اور اس پر ملنے والا سود سالانہ آپ کے کھاتے میں جمع کریں گے۔

مشترکہ میٹر

اگر آپ رہائشی عمارت کے کرایہ دار ہیں، تو آپ اپنے رہائش گاہ سے باہر کسی بھی علاقے کے لیے گیس سروس کے لیے ادائیگی کرنے کے پابند نہیں ہیں۔ مشترکہ میٹر کی شرائط کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، براہ کرم **1-718-643-4050** پر کال کریں۔

کثیر رہائشی عمارتوں کے کرایہ دار

اگر آپ تین یا تین سے زیادہ اپارٹمنٹ والی عمارت میں رہتے ہیں جہاں آپ کا مالک مکان گیس کا بل ادا کرنے میں ناکام رہتا ہے جس کے لیے وہ ذمہ دار ہے، تو اگر آپ بل ادا کرنے کے لیے دوسرے کرایہ داروں کے ساتھ شامل ہوتے ہیں تو آپ سروسز کو جاری رکھنے کے قابل ہو سکتے ہیں۔ کرایہ داروں کو صرف موجودہ بل ادا کرنا ہوتا ہے اور آپ قانون کے مطابق اپنے کرائے سے اپنا حصہ کاٹ سکتے ہیں۔

عوامی اعانت

جو صارفین عوامی امداد (PA)، اضافی سیکیورٹی آمدنی (SSI) یا اضافی ریاستی ادائیگیاں حاصل کرتے ہیں انہیں درج ذیل فراہم کی جاتی ہیں: اگر آپ کو سروس ختم کرنے کا آخری نوٹس ملتا ہے تو مقامی سوشل سروسز کو اس کی اطلاع دی جائے گی؛ نئی سروس کے لیے آپ کی درخواست صرف اس وجہ سے رد نہیں کی جائے گی کہ آپ پر پہلے سے National Grid کی رقم بقایا ہے؛ اور آپ کو سیکیورٹی ڈپازٹ (ضمانتی رقم) پوسٹ کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کو PA، SSI یا اضافی ریاستی ادائیگیاں حاصل ہوتی ہے تو National Grid کو اس کی اطلاع دینے کی ذمہ داری صارف پر ہے۔

پروگرام میں اندراج / دلچسپی کا فارم

نام ____________________

پتہ ____________ اپارٹمنٹ ____________

قصبہ/شہر ____________ زپ ____________

ٹیلی فون ____________________

اکاؤنٹ نمبر ______________-______________

DirectPay پروگرام

☐ براہ کرم مجھے DirectPay پروگرام میں اندراج کریں۔ میں اپنی بلنگ کی تاریخ کے 15 دن بعد اپنے بلوں کی ادائیگی کے لیے اپنے بینک اکاؤنٹ سے الیکٹرانک کٹوتیوں کی اجازت دیتا ہوں۔ میں نے ایک چیک منسلک کیا ہے جس پر واضح طور پر "VOID" لکھا ہوا ہے۔ (براہ کرم درج ذیل صرف اسی صورت میں مکمل کریں جب آپ DirectPay میں شامل ہو رہے ہیں۔)

____

نام بالکل ویسا ہی جیسے بینک اسٹیٹمنٹ پر ظاہر ہوتا ہے

____

بینک کا نام

____

بینک اکاؤنٹ نمبر

____

بینک روٹنگ نمبر
(آپ کے چیک کے نیچے 9 ہندسوں کا نمبر)

☐ چیکنگ ☐ بچت

____

آپ کا دستخط ____________ تاریخ

خصوصی تحفظات معلومات کی درخواست

اگر آپ کسی خاص تحفظات کے لیے اہل ہیں تو براہ کرم یہ فارم مکمل کریں۔

اس فارم کو واپس کریں:

National Grid, Credit & Collections Protections
Hanson Place 2
Brooklyn, NY 11217

اکاؤنٹ کی معلومات

(میل کرنے سے پہلے مکمل کرنا یقینی بنائیں)

نام ____________________

پتہ ____________ اپارٹمنٹ ____________

قصبہ/ شہر ____________ زپ ____________

ٹیلی فون ____________________

ای میل ____________________

اکاؤنٹ نمبر (جیسا کہ بل پر دکھایا گیا ہے)

☐ **براہ کرم مجھے ایک بزرگ، نابینا اور/یا معذور درخواست فارم بھیجیں۔**

(آپ کو بزرگ، نابینا اور/یا معذور ہونے کا ثبوت فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی۔)

گھر کے تمام افراد کو ہونا چاہیے:

بزرگ: 62 سال یا اس سے زیادہ عمر اور اگر کوئی اور گھر میں ہے تو ان کی عمر 18 سال یا اس سے کم ہونی چاہیے

نابینا: قانونی یا طبی طور پر نابینا (بہتر آنکھ میں 20/200 یا اس سے کم)

معذور: پائیدار معذوری حاصل کرنا، SSD، SSI یا سروس سے متعلق معذوری کی وجہ سے فوجی فوائد حاصل کرنا

☐ **میرے گھر کے کسی فرد کی طبی ایمرجنسی ہے**

مریض کا نام: ____________________

مریض کی تاریخ پیدائش:____________________

ڈاکٹر کا نام:____________________

دفتر کا فون نمبر:____________________

دفتر کا فیکس نمبر:____________________

مجھے سرکاری امداد ملتی ہے۔

☐ مجھے عوامی امداد (PA) ملتی ہے۔

☐ مجھے اضافی سیکیورٹی آمدنی (SSI) موصول ہوتی ہے۔

نوٹ: SSI فوائد سوشل سیکورٹی ریٹائرمنٹ کے فوائد جیسے نہیں ہیں۔

براہ کرم بھیجیں: ☐ بڑے پرنٹ بلز☐ بریل بلز

تیسری پارٹی کی اطلاع

☐ میں درخواست کرتا ہوں کہ عدم ادائیگی کے لیے میری National Grid سروس کے کسی بھی حتمی خاتمے کا نوٹس درج ذیل شخص یا ایجنسی کو بھی بھیجا جائے۔

فریق ثالث کا نام ____________________

پتہ ____________ اپارٹمنٹ ____________

قصبہ/شہر ____________ زپ ____________

ٹیلی فون ____________________

گاہک کے دستخط ____________ تاریخ

فریق ثالث کے دستخط ____________ تاریخ

درج ذیل زبانوں میں اس فارم کو دیکھنے کے لیے QR کوڈ اسکین کریں: عربی، بنگالی، چینی، ہیتی کریول، پولش، روسی، اردو اور یدش

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.

اردو ترجمہ صفحہ کے پچھلے حصے پر ہے۔

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.

Note: Your account cannot be enrolled in Medical Emergency and DirectPay at the same time.

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