nationalgrid

אייערע רעכט אַלס אַ National Grid רעזידענץ קאסטומער

ניו יאָרק סיטי

די New York Public Service Commission (PSC) רעגולאַציעס און דער Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) גיבן אומפאַסנדיקע באַשיצונג פאַר רעזידענץ קאסטומערס פון גאַז און עלעקטריק יוטיליטיז. HEFPA פאַדערט אז קאָנסומער באַשיצונגען זאָלן וועלן צוגעשטעלט פון בייזע National Grid און ניט-יוטיליטי ענערגיע סערוויס פּראָוויידערס (ESCos). דער בראָשור וועלט צוגעשטעלט ייערלעך פון National Grid און אַנטהאַלט גרונט אינפֿאָרמאַציע וועגן די קאָמפּאָניע'ס פּאָליסיעס און פּראָצעדורן, אַזוי ווי אייערע רעכט אלס אַ קאסטומער וואָס וועט געבילדט אונטער רעזידענץ ראַטעס.

סערוויס אָדער בילינג פֿראַגעס

צו פֿרעגן וועגן אייער National Grid סערוויס אָדער אייער ביל, רופֿט **1-718-643-4050**, וועלקטאג 8 אַ.ז. - 8 אוונט, מאָנטיק ביז פֿרייטיק פון 9:00 אַ.ז. ביז 5:00 אוונט אויף שבתים. איר קענט אויך באַזוכן **nationalgridus.com** פֿאַר אַ צאָל באַקוועמע אָנלייַן דעלבסט-סערוויס אָפּציעס. קלייבט לינקס צו צוטרעטן אייערע National Grid קאָנטע דעטאַלן, שפורן נוצונג און געפֿינען אויס וועגן צאָלונג אָפּציעס. איר קענט אונדז אויך דערגרייכן דורך אימעיל פון אונדזער וועבזייט **nationalgridus.com**. צו בארירכן אַ נאַטירלעך גאַז זיכערקייט נויטפֿאַל, ביטע רופֿט **1-718-643-4050**, 24 שעה אַ טאָג, 7 טעג אַ וואָך. הערן אָדער רעדן-געשעדיקטע קאסטומערס קענען קאָנטאַקטירן National Grid דורך נעצן אונדזער ספּעציעלן TTY קאָמוניקאַציע סיסטעם ביי **1-718-237-2857**.

בילינג מחלוקתן/תלונה האַנדלינג: אויב איר דאַרפֿט הילף, ביטע קאָנטאַקטירט National Grid. אויב מיר קענען ניט העלפֿן, איר קענט קאָנטאַקטירן די New York Public Service Commission אָנלייַן ביי **dps.ny.gov/complaints**, דורך רופֿן **1-800-342-3377** (פֿרײַ), 8:30 אַ.ז. - 4 אוונט, מאָנטיק-פֿרייטיק, אָדער דורך פּאָסט: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. PSC האָטלייַן:

אויב איר פֿילט אַז National Grid איז ניט געווען אין שטאַנד אייך צו העלפֿן, איר קענט קאָנטאַקטירן די PSC אָנלייַן ביי **dps.ny.gov/complaints** אָדער רופֿן די PSC האָטלייַן ביי **1-800-342-3355** צווישן 7:30 אַ.ז. - 7:30 אוונט אויף געשעפֿטיקע טעג.

אונדזערע בילס, וואָס איר וועט באַקומען כּדי־עשלעך, וויַזן די סומע פון גאַז וואָס איר האָט גענוצט. בילס קענען וועלן באַצאָלט אָנלייַן ביי **nationalgridus.com**, דורך טעלעפֿאָן ניצנדיק אונדזער אויטאָמאַטישער צאָלונג סערוויס, דורך פּאָסט, אָדער פערזענלעך ביי אונדזערע קאסטומער סערוויס צענטערס. אונדזער פֿרייַער DirectPay פּראָגראַם קען אויטאָמאַטיש אייערע ביל צאָלונגען אַרויסנעמען פון אייער באַנק קאָנטע.

Budget Plan

דער פּראָגראַם צעטיילט אייערע יערלעכע גאַז קאָסטן אין כּדי־עשלעכע צאָלונגען. אונטער דעם פּראָגראַם, מיר וועלן פֿאַרשפּרייטן אייער פּראָיעקטירטע יערלעכע גאַז נוצונג קאָסט אין 12 באַקוועמע כּדי־עשלעכע צאָלונגען. דאָס איז באַזונדערס העלפֿלעך אויב איר הייצט מיט גאַז. צו באַקומען אייער Budget Plan סומע און/אָדער איינשרייַבן זיך אין דעם פלאַן, ביטע רופֿט **1-718-643-4050**.

מעטער לייענען און צוטריט

עס איז וויכטיק אַז מיר האָבן צוטריט צו אונדזער מעטער פֿאַר לייענונגען, אינספּעקציעס און אונטערהאַלט. אין אָנדענקען סערוויס, איר גיט די קאָמפּאָניע דאָס רעכט צו צוטרעטן אייערע ערטער אין גערעכטע צייַטן. לויטן געזעץ, אונדזערע מעטער לייענער זיַינען דערלויבט אַרייַנצוגיין אָנלאָקטע פּריוואָטע איינגטום אין אַלע גערעכט- טע צייַטן צו צוטרעטן אונדזער עקוויפּמענט און מעטערס. אויב מיר קענען ניט לייענען אייער מעטער פֿאַר דריי בילינג ציקלן, מיר וועלן שטעלן אַ מעלדונג אויף אייער ביל בעטנדיק פֿאַר אַ ליע- נונג אָדער צו מאַכן אַ ספּעציעלן אָפּמאַך פֿאַר אונדז צו טאָן עס. וווי דעם, אויב אייער מעטער איז ניט געווען גלייענט פֿאַר פֿינף קאָנסעקוטיווע בילס, איר אָדער דער בעל־בייַדע אייגנטימער קען זיַין אונטערוואָרפֿן צו אַ $25 (פלוס שטייַער) אָפּצאָל. פֿאַר אייער באַשיצונג, יעדער National Grid אָנגעשטעלטער טאָרגט אַ פֿאָטאָ אידענטיפֿיקאַציע קאָרטל. איטלעכע מאָל פֿרעגט צו זען דעם קאָרטל פֿאַר גענוי אָרייַנטיר- צו אייער היים. אויך, פֿאַ- ר אָרייַנגיין, National Grid אָנגעשטעלטע זיַינען גענומען קלאָפּן און מעלדן זייער אָנוועזנקייט צו אייך.

אומאַקטיוו גאַז מעטערס

אָלע ערטער מיט אָפּענע גאַז מעטערס מוזן האָבן אַן אָקטיוווער קאסטומער אויפֿן גאַז קאָנטע. אָפּענע מעטערס ביי ערטער אַן קיין פֿאָראַנטוואָרטלעכער קאסטומער וועלן וועלן אָדער פֿאַרשלאָסן אָדער אַראָפּגענומען, אָדער די סערוויס ליניע וואָס צושטעלט גאַז צו די ערטער וועט וועלן אָפּגעשניטן. קאסטומערס וואָס פֿאַרענדיקן סערוויס זאָלן קאָראָדיניר אַן אָפּמאַך צו פֿאַרשליסן דעם מעטער.

צאָלונג אַראָנזשמענטן

National Grid איז צופֿרידן צו העלפֿן אייך געפֿינען אַ צוריקצאָלונג מעטאָד וואָס פּאסט בעסטער צו אייער איצטיקער פֿינאַנציעלער סיטואַציע. צי איר דאַרפֿט אַ קורצציטיקן קאָלעקציע אַראָנזשמענט אָדער אַ לענגערער טערמין אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקעם, אונדזערע אָגענטן קענען העלפֿן. בליַבן אָקטועל אויף סיי וועלכן פֿלאָן וועט פֿאַרזיכערן אַז דער קאָנטע האָט קיין קאָלעקציע אַקציע ניט גענומען אויף אים.

אַ קאָלעקציע אַראָנזשמענט איז אַ קורץ טערמין (40 טעג אָדער וויניקער) צוריקצאָלונג פלאָן מיט פֿלעקסיביליטעט צו קאָסטאָמייזן יעדער אָפּצאָל'ס געבן דאָטע און סומע. די צאָלונגען וואָלטן זיַין אין צוגאַנג צו איירע איצטיקע אָפּצאָלן. אַ קאָלעקציע אַראָנזשמענט טאָר ניט וועלן אונטערגרעריבן, אָבער אַ געשריבענע קאָפּיע פון איירע מסכים געוואָרענע טערמינען וועט וועלן צוגעשטעלט אויף בקשה.

אַ אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקעם איז אַ לאָנגצייטיקער צוריקצאָלונג פלאָן מיט אַ פֿעסטער כּוידעשלעכער אָפּצאָל סומע איבער און העכער וו איצטיקע אָפּצאָלן. אַ אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקעם מוז וועלן אונטערגעשריבן. אַ סטאַנדאַרט אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקעם פֿאָדערט אַלגעמיין אַ 15% אַראָפּצאָלונג, מיטן באַלאַנס באַצאָלבאַר אין צען כּוידעשלעכע אָפּצאָלן. מער נאָכזיכטיקע טערמינען זיַינען פֿאַראַן אויב איר באַרעכטיקט פֿינאַנציעל. אַ מער נאָכזיכטיקער עסקעם קען צושטעלן אַזוי וווייניק וו נול דאָלאָר אַראָפּ און צאָלונגען אַזוי נידעריק וו צען דאָלאָר אַ חודש. פֿאַר אַ מער נאָכזיכטיקן עסקעם, איר קען דאַרפֿן צושטעלן די פֿאָלגענדיקע דאָקומענטן:

- איר לעצטע 3 מאָנאַטלעכע ביללס
- אַ קאָפּיע פון דיין לעצטע פעדעראַל טאַקס אומקער
- אַ קאָפּיע פון דיין לעצטע פּראָפּערטי טאַקס ביל
- אַ קאָפּיע פון דיין לעצטע באַנק סטעיטמענט

קען דאַרפֿן צושטעלן די פֿאַסיקע הכנסה און אויסגאָבע פֿאָרבונדענע דאָקומענטן. פֿאַר מער אינפֿאָרמאַציע, באַזוכט **ngrid.com/moretime**

הילף

אונדזערע קאָנסומער אַדוואָקאַטן קענען אפֿשר העלפֿן אייך באַקומען הילף פון אַנדערע מקורים.

פֿאַרענדיקונגען

אויב איר הייצט איירע היים מיט גאַז, מיר וועלן ניט פֿאָרמאַכן איירע גאַז סערוויס צווישן נאָוועמבער 1 און אַפּריל 15 אָן ערשט פֿורבירן קאָנטאַקטירן אייך אָדער אָן אַנדערע דערוואָקסענער אין איירע הויזגעזינד. אויב פֿאַרלוסט פון סערוויס שטעלט אַ סדרשע געזונט אָדער זיכערקייט פּראָבלעם, מיר וועלן פֿאָרזעצן סערוויס פֿאַר כאָטש 15 טעג און פֿורבירן אָנאָרדענען אַ צאָלונג העסקעם. עס זאָל זיַין דאָס רעכט פון יעדן רעזידענץ קאסטומער פון אַ גאַז אָדער עלעקטריק קאָנפֿראָאַציע, אויף די אָפּשטעלונג פון יוטיליטי סערוויס, צו באַקומען, אויף בקשה, אַ פֿאַקטישער מעטער לייענונג פון אזא קאסטומער'ס גאַז אָדער עלעקטריק קאָנפֿראָאַציע. בעת דער פֿעריאָד פון נאָוועמבער 1 ביז אַפּריל 15, מיר וועלן אָפּהענגען פֿאַרענדיקונגען פון רעזידענץ גאַז הייצונג קאסטומערס אויף טעג וועג אָדער די לאָקאַלע וועטער פֿאָרויסזאָג (National Weather Service) זאָגט פֿאָרויס טעמפּעראַטורן אונטער 32 גראַד פֿאַרענהייט, אָדער די פֿאָרויסזאָג העכסטע טעמפּעראַטור, אַרײַנרעכענדיק די לאָקאָלע ווינט קילן, גייט ניט העכער פון 32 גראַד פֿאַרענהייט פֿאַר צוויי אָדער מער קאָנסעקוטיווע טעג אין דער געאָגראַפֿישער אָפּעריישאַן ראַיאָן.

ספּעציעלע באַשיצונגען

National Gridצושטעלט ספּעציעלע באַשיצונגען פֿאַר עלטערע, בלינדע, און געשעדיקטע פערזאָנען; און פערזאָנען מיט מעדיצינישע נויטפֿעלן.

אונדזערע ספּעציעלע באַשיצונגען פּראָגראַמען אָנטאָלטן:

עלטערע, בלינדע, און/אָדער געשעדיקטע באַשיצונג: מיר וועלן פֿורבירן דערגרייכן אייך דורך טעלעפֿאָן אָדער פערזענלעך כאָטש 72 שעה פֿאַר אייער סערוויס וועט אָפּגעמאַכט פֿאַר ניט-צאָלונג.

מעדיצינישער נויטפֿאַל פּראָגראַם: אייער קאָנטע וועט באַקומען אַ -30טאָג באַשיצונג פון סערוויס פֿאַרענדיקונג פֿאַר ניט-צאָלונג.

נאָטיץ: אייער קאָנטע קען ניט זיַין אייַנגעשריבן אין Medical Emergency און דער DirectPay אין דער זעלבער צייַט.

ווידער פֿאַרבינדן סערוויסעס

מיר וועלן ווידער פֿאַרבינדן סערוויס אינעוויינינג 24 שעה וועלן: איר באַצאָלט די פֿולע סומע וואָס איז געבן, אָדער איר זייַט באַרעכטיקט און אונטערשרייַבט אַ צאָלונג העסקעם און מאַכט סיי וועלכע נויטיקע אַראָפּצאָלונג אויף אייער ביל, **אָדער** איר זייַט אָנטקעגן אַ סדרשע סכנה צו געזונט אָדער זיכערקייט. אויב איר באַקומט עפּנטלעכע הילף אין דער פֿאָרם פון דירעקטע צאָלונג אָדער געשריבענע גאַראַנטיע, מיר וועלן אומקערן אייער סערוויס אינעוויינינג 24 שעה נאָכדעם מיר באַקומען אַ נאָטיץ פון צאָלונג פון די סאָציאָלע סערוויס אָגענטור וואָס העלפֿט אייך.

ווידער פֿאַרבינדן אָפּצאָלן

מיר אָפּצאָלן אַן אָפּצאָל צו ווידער פֿאַרבינדן סערוויס. דער אָפּצאָל איז העכער אויב מיר זעלבער זייַט.

דער אָפּצאָל איז אויך העכער אויב עס פֿאָדערט אַרבעט אין דער גאָס אנשטאָט ביים מעטער. אויב מיר פֿאַרבינדן ניט ווידער אייער סערוויס אינעוויינינג 24 שעה פון מיטן די אויבן באַדינגונגען— אָחוץ וועג עס איז אַרויס פון אונדזער קאָנטראָל— מיר וועלן באַצאָלן אייך אַן אָפּצאָל פֿאַר יעדן צוגעלייגטן טאָג איר זייַט אַן סערוויס.

דעפּאָזיטן

אויב איר זייַט אַ קורצטערמין אָדער סעזאָנאַלער קאסטומער, מיר קענען פֿרעגן אייך פֿאַר אַ דעפּאָזיט. עקזיסטירנדיקע קאסטומערס קענען וועלן געפֿרעגט צו באַצאָלן אַ דעפּאָזיט אויב זייער קאָנטע איז פֿאַרשפּאָרט אָדער איז געווען אָפּגעשאָלטן פֿאַר ניט-צאָלונג בעת די לעצטע זעקס חדשים. דעפּאָזיטן וועלן פֿאַרדינען אינטערעס אין אַ ראַטע באַשטימט דורך די PSC. מיר וועלן האַלטן דעם דעפּאָזיט ביז 12 קאָנסעקוטיווע חדשים פון צייַטיקע צאָלונגען זיַינען באַקומען גענוי־ן. אין יענער צייַט, מיר וועלן צוריקצאָלן אייער דעפּאָזיט פלוס אינטערעס. אויב אייערע צאָלונגען זיַינען ניט אָקטועל, מיר וועלן האַלטן דעם דעפּאָזיט און קרעדיטירן דעם אינטערעס צו אייער קאָנטע יערלעך.

געטיילטע מעטערס

אויב איר זייַט אַ רעזידענץ געבויידע דירער, איר זייַט ניט פֿאַרפֿליכט צו באַצאָלן פֿאַר גאַז סערוויס פֿאַר סיי וועלכע געגנט אַרויס פון אייער אייגענע דירה איינהייט. פֿאַר מער אינפֿאָרמאַציע וועגן געטיילטע מעטער באַדינגונגען, ביטע רופֿט **1-718-643-4050**.

דירערס אין מערערע וווינונגען

אויב איר וווינט אין אַ געבויידע מיט דריי אָדער מער דירות וו אייער באַלעבאָס פֿאַלט צו באַצאָלן דעם גאַז ביל פֿאַר וועלכן ער אָדער זי איז פֿאַראַנטוואָרטלעך, איר קען אפֿשר האָלטן דעם סערוויס אָן אויב איר פֿאַראייניקט זיך מיט די אַנדערע דירערס צו באַצאָלן דעם ביל. די דירערס האָבן נאָר צו באַצאָלן דעם איצטיקן ביל און איר קענט, לויטן געזעץ, אָפּצוציען אייער אָנטייל פון אייער דירה געלט.

עפֿנטלעכע הילף

קאסטומערס וואָס באַקומען עפֿנטלעכע הילף (PA), סופּלעמענטאַל זיכערקייט הכנסה בענעפֿיטן (SSI) אָדער צוגעלייגטע שטאַט צאָלונגען וועלן צוגעשטעלט מיט די פֿאָלגענדיקע: לאָקאָלע סאָציאָלע סערוויסן וועלן וועלן אינפֿאָרמירט אויב איר באַקומט אַ סופּיקן נאָטיץ פון פֿאַרענדיקונג; אַפּליקאַציע פֿאַר נייַעם סערוויס וועט ניט וועלן פֿאַרווייגערט באַזירט אויף פֿעריעדיקער חוב שולדיק צו National Grid; און איר וועט ניט וועלן געפֿאָדערט צו אָוועקלייגן אַ זיכערקייט דעפּאָזיט. עס איז דעם קאסטומער'ס פֿאַראַנטוואָרטלעכקייט צו מעלדן National Grid אויב איר זייַט אַ באַקומער פון PA, SSI אָדער צוגעלייגטע שטאַט צאָלונגען.

פּראָגראַם ענראָולמאַנט/ אינטערעס פֿאָרם

נאָמען

אַדרעס — דירה

שטעטל/שטאָט — פּאָסט קאָד

טעלעפֿאָן

קאָנטע נומער _____-_____

DirectPay פּראָגראַם

☐ ביטע שרייבט מיך אַריין אין די DirectPayפּראָגראַם. איך דערלויב עלעקטראָנישע אָפּצוגן פון מיין באַנק קאָנטע פֿאַר צאָלונג פון מיינע בילס 15 טעג נאָך מיין בילינג דאָטע. איך האָב אַיינגעשלאָסן אַ טשעק קלאָר געצייכנט "VOID." (ביטע פֿאַרענדיקט די פֿאָלגנדיקע נאָר אויב אַיינשרייַבנדיק אין DirectPay.)

נאָמען פונקט ווי עס דערשיינט אויפֿן באַנק סטעיטמענט

באַנק נאָמען

באַנק קאָנטע נומער

באַנק רוטינג נומער

)דער -9ציפֿער נומער אויף דער אונטן פון אייער טשעק)

☐ טשעקינג ☐ סעיווינגס

אייער אונטערשריפֿט — דאַטע

ספּעציעלע באַשיצונגען אינפֿאָרמאַציע בקשה

ביטע פֿאַרענדיקט דעם פֿאָרם אויב איר באַרעכטיקט פֿאַר סיי וועלכע ספּעציעלע באַשיצונגען.

צוריקקערט דעם פֿאָרם צו:

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

קאָנטע אינפֿאָרמאַציע

(זייַט זיכער צו פֿאַרענדיקן פֿאַר שיקן)

נאָמען

אַדרעס — דירה

שטעטל/שטאָט — פּאָסט קאָד

טעלעפֿאָן

אימעיל

קאָנטע נומער (ווי געווינן אויפֿן ביל)

☐ **ביטע שיקט מיר אַן עלטערע, בלינדע און/אָדער געשעדיקטע אַפּליקאַציע פֿאָרם.**
)איר וועט וועלן געפֿאָדערט צו צושטעלן באַוויַז פון עלטערע, בלינדע און/אָדער געשעדיקטע.)

אַלע הויזגעזינד מיטגלידער מוזן זיַין:

עלטערע: 62 יאָר אָלט אָדער עלטער און אויב עמעצער אַנדערש איז אין דער היים, זיי מוזן זיַין 18 יאָר אָלט אָדער יינגער

בלינדע: לעגאַל אָדער מעדיציניש בלינד (20/200 אָדער וווייניקער אין בעסערן אויג)

געשעדיקט: באַקומען שטעגדיקע אומפֿעיקייט, קאָלעקטירן SSDI, SSI אָדער מיליטעריש בענעפֿיטן צוליב אַ דינסט-פֿאַרבונדענע אומפֿעיקייט

☐ **עמעצער אין מיין הויזגעזינד האָט אַ מעדיצינישן נויטפֿאַל**

פֿאַציענט נאָמען: _____

פֿאַציענט געבוירטס דאָטע: _____

דאָקטאָר נאָמען: _____

אָפֿיס טעלעפֿאָן נומער: _____

אָפֿיס פֿאַקס נומער: _____

איך באַקום רעגירונג הילף.

☐ איך באַקום עפֿנטלעכע הילף .(PA)

☐ איך באַקום סופּלעמענטאַל זיכערקייט הכנסה (SSI).

נאָטיץ: SSIבענעפֿיטן זיַינען ניט די זעלבע וו סאָציאַל סעקיוריטי רוקטריט בענעפֿיטן.

ביטע שיקט: ☐ גרויסע דרוק בילס ☐ בראַיל בילס

דריטע פּאַרטיי נאָטיפֿיקאַציע

☐ איך בעט אַז סיי וועלכע סופּיקע פֿאַרענדיקונג נאָטיץ פון מיין National Grid סערוויס פֿאַר ניט-צאָלונג וועלט אויך געשיקט צו דער פֿאָלגנדיקער פערזאָן אַדער אַגענטור.

דריטע פּאַרטיי נאָמען

אַדרעס — דירה

שטעטל/שטאָט — פּאָסט קאָד

טעלעפֿאָן

קאסטומער אונטערשריפֿט — דאַטע

דריטע פּאַרטיי אונטערשריפֿט — דאַטע

סקאַנירט דעם QR קאָד צו זען דעם פֿאָרם אין די פֿאָלגנדיקע שפּראַכן: אַראַביש, בענגאַלי, כינעזיש, האַיטיש קריאָל, פּויליש, רוסיש, אורדו און ייִדיש

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