

nationalgrid

ניו יארק סיטי

די **סערוויס פאר פאבליק ניו יארק פאבליק סערװיס** (PSC) New York Public Service Commission רעגולאציעס און דער (HEFPA) Home Energy Fair Practices Act גיבן אומפאסנדיקע באשיצונג פאר רעזידענץ קאנסומערס פון גאז און עלעקטריק יוטייליטי. HEFPA פֿאָדערט אז קאנסומער באַשיצונגען זאָלן ווערן צוגעשטעלט פון ביידע National Grid און ניו-יוטיליטי ענערגיע סערוויס פראָוידערס (ESCOs). דער בראַשור ווערט צוגעשטעלט יעדנלעך פון National Grid און אַנטרװעלט גרונט אינפֿארמאַציע וועגן די קאָמפּאַניע'ס פּאָליסי'ס און פּראָצעדורן, אַזוי ווי אייער רעכט אַלס אַ קאָנסומער וואָס ווערט געבילט אונטער רעזידענץ ראַטעס.

סערוויס אָדער ביליג פּראָגעס

צו פרעגן וועגן אייער National Grid סערוויס אָדער אייער ביל, רופֿט **1-863-4050-2171**, ווערקטעג 8 א.ז. - 8 אַװנט, מאַנטיק ביז פּרײטיק און 9:00 א.ז. ביז 5:00 אַװנט אויף שבתים. איר קענט אויך באַזוכן **nationalgridus.com** פֿאַר אַ צאָל באַקוועמע אַנליין זעלבסט-סערוויס אָפּציעס. קלייבט לינקס צו צוטערטן אייערע National Grid קאָנטע דעטאַלן, שפּורן נוצונג און געפֿינען אױס וועגן צאָלונג אָפּציעס. איר קענט אונדז אויך דערגרייכן דורך אימעיל פון אונדזער וועבזייט ביי **nationalgridus.com**. צו באַריכטן אַ נאָטירלעך גאָז זיכערקייט נויטפֿאַל, ביטע רופֿט **1-863-4050-718-24** שעה אַ טאָג, 7 טעג אַ װאָך. הערן אָדער רעדן געשעדיקטע קאנסומערס קענענן באַקאנטאַקטירן National Grid דורך ניצן אונדזער ספּעציעלן TTY קאָמוניקאַציע סיסטעם ביי **1-863-237-2857**.

ביליג מחיר/קוואַנטאַטאָן האַנדלינג: אויב איר דאַרפט הילף, ביטע קאָנטאַקטירט National Grid. אויב מיר קענענן ניט העלפֿן, איר קענט קאָנטאַקטירן די New York Public Service Commission אַנליין ביי **dps.ny.gov/complaints**, דורך רופֿן **1-800-342-3377** (פֿרײַ), 8:30 א.ז. - 4 אַװנט, מאַנטיק-פֿרײַטיק, אָדער דורך פּאָסט: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. PSC האַטליין:

אויב איר פֿילט אַז National Grid איז ניט געווען אין שטאַנד אײך צו העלפֿן, איר קענט קאָנטאַקטירן די PSC אַנליין ביי **dps.ny.gov/complaints** אָדער רופֿן די PSC האַטליין ביי **1-800-342-3355** צווישן 7:30 א.ז. - 7:30 אַװנט אויף געשעפטטיקע טעג. אונדזערע בילס, וואָס איר וועט באַקומען כּוידעשלעך, ווײַזן די סומע פון גאז וואָס איר האָט גענוצט. בילס קענענן ווערן באַצאָלט אַנליין ביי **nationalgridus.com**, און אונדזערע טעלעפֿאָן ניצנדיק אונדזער אויטאָמאַטישער צאָלונג סערוויס, דורך פּאָסט, אָדער פּערזענלעך ביי אונדזערע קאנסומער סערוויס צענטערס. אונדזער פֿרייער DirectPay פּראָגראַם קען איבערטראָגן אייערע ביל צאָלונגען אויטאָמאַטיש פון אייער באַנק קאָנטע.

Budget Plan

דער פּראָגראַם צעטיילט אייערע יערלעכע גאָז קאָסטן אין כּוידעשלעכע צאָלונגען. אונטער דעם פּראָגראַם, מיר וועלן פֿאַרשפּרייטן אייער פּראָיעקטירטע יערלעכע גאָז נוצונג קאָסט אין 12 באַקוועמע כּוידעשלעכע צאָלונגען. דאָס איז באַזונדערס העלפֿלעך אויב איר הײַצט מיט גאז. צו באַקומען אייער Budget Plan סומע און/ אָדער אײַנשרײַבן זיך אין דעם פּלאַן, ביטע רופֿט **1-863-4050-718**.

מעטער לײענען און צוטריט

עס איז וויכטיק אַז מיר האָבן צוטריט צו אונדזער מעטער פֿאַר לײענונגען, אינספּעקציעס און אונטערהאַלדן, אין אָננעמען סערוויס, איר גיט די קאָמפּאַניע דאָס רעכט צו צוטערטן אייערע ערטער אין גערעכטע צייטן. לויטן געזעץ, אונדזערע מעטער לײענער זײַנען דערלויבט אַרײַנצוגיין אַנלאָקטע פרױואַכט אייגנטום אין אַלע גערעכ- טע צײַטן צו צוטערטן אונדזער עקוויפּמענט און מעטערס. אויב מיר קענען ניט לײענען אייער מעטער פֿאַר דרײַ ביליג ציילן, מיר וועלן שטעלן אַ מערלונג אויף אייער ביל בעטנדיק פֿאַר אַ לײע- נוג אָדער צו מאַכן אַ ספּעציעלן אָפּמאַך פֿאַר אונדז צו טאָן עס. ווי דעם, אויב אייער מעטער איז ניט געווען געלײענט פֿאַר פֿינף קאָנסעקוטיווע בילס, איר אָדער דער געביידע אייגנטימער קען זײַן אונטערוואַרפֿן צו אַ \$25 (פּלוס שטייער) אָפּצאָל. פֿאַר אייער באַשיצונג, יעדער National Grid אָנגעשטעלטער טראַנט אַ פּאָטאָ אידענטיפֿיקאַציע קאַרטל. איטלעכע מאָל פרעגט צו זען דעם קאַרטל פֿאַר געבן אַרײַנטריט צו אייער הײם. אויך, פֿאַר אַרײַניגן, National Grid אָנגעשטעלטע זײַנען געמוזט קלאָפֿן און מעלדן זײַער אָנוועזנקייט צו אײך.

אומאַקטיווע גאז מעטערס

אַלע ערטער מיט אָפּענע גאז מעטערס מוזן האָבן אַן אַקטיווער קאנסומער אויפֿן גאז קאָנטע. אָפּענע מעטערס ביי ערטער אָן קיין פֿאַראַנטוואָרטלעכער קאנסומער וועלן ווערן אָדער פֿאַרשלאָסן אָדער אַראָפּגענומען, אָדער די סערוויס ליניע וואָס צושטעלט גאז צו די ערטער וועט ווערן אָפּגעשניטן. קאנסומערס וואָס פֿאַרענדיקן סערוויס זאָלן קאָאָרדינירן אַן אָפּמאַך צו פֿאַרשליסן דעם מעטער.

צאָלונג אַראַמאַטונג

National Grid איז צופֿרידן צו העלפֿן אײך געפֿינען אַ צוריקצאָלונג מעטאָד וואָס פּאָסט בעסטער צו אייער איצטיקער פֿינאַנציעלער סיסטאָמע. צי איר דאַרפט אַ קורצציטיקן קאָלעקציע אַראַנזשמענט אָדער אַ לענגערער טערמין אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקענעם, אונדזערע אַגענטן קענענן העלפֿן. בלייבן אַקטיוועל אויף סיי וועלכן פּלאַן וועט פֿאַרזיכערן אַז דער קאָנטע האָט קיין קאָלעקציע אַקציע ניט גענומען אויף אים.

אַ קאָלעקציע אַראַנזשמענט איז אַ קורץ טערמין (40 טעג אָדער ווײַניקער) צוריקצאָלונג פּלאַן מיט פּלעקסיביליטעט צו קאָסטאַמײַזן יעדער אָפּצאָל'ס געבן דאָטע און סומע. די צאָלונגען וואָלטן זײַן אַין צוגאַב צו אייערע איצטיקע אָפּצאָלן. אַ קאָלעקציע אַראַנזשמענט טאָר ניט ווערן אונטערגעשריבן, אָבער אַ געשריבענע קאָפּיע פון אייערע חסכים געוואָרענע טערמינען וועט ווערן צוגעשטעלט אויף בקשה.

אַ אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקענע איז אַ לאַנגציטיטיקער צוריקצאָלונג פּלאַן מיט אַ פעסטער כּוידעשלעכער אָפּצאָל סומע איבער און העכער ווי איצטיקע אָפּצאָלן. אַ אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקענע מוז ווערן אונטערגעשריבן. אַ סטאַנדאַרט אָפּגעשטעלטע צאָלונג העסקענע פֿאָדערט אַלגעמיין אַ 15% אַראָפּצאָלונג, מיטן באלאַנס באַצאָלאַר אין צען כּוידעשלעכע אָפּצאָלן. מער נאָכזיכטיקע טערמינען זײַנען פֿאַראַן אויב איר באַרעכטיקט פֿינאַנציעל. אַ מער נאָכזיכטיקער העסקענע קען צוגעשטעלן אַזוי ווײַניק ווי נול דאָלאַר אַראָפּ און צאָלונגען אַזוי נידעריק ווי צען דאָלאַר אין חודש. פֿאַר אַ מער נאָכזיכטיקן העסקענע, איר

קען דאַרפֿן צושטעלן די פּאָסיקע הכנסה און אויסגאַבע פֿאַרבונדענע דאָקומענטן. פֿאַר מער אינפֿאָרמאַציע, באַזוכט **ngrid.com/moretime**

הילף

אונדזערע קאָנסומער אַדוואָקאַטן קענען אפֿשר העלפֿן אײך באַקומען הילף פון אנדערע מקורות.

פֿאַרענדיקונגען

אויב איר הײַצט אייער הײם מיט גאָז, מיר וועלן ניט פֿאַרמאַכן אייער גאָז סערוויס צווישן נאָוועמבער 1 און אַפּריל 15 אַן ערשט פרובירן קאָנטאַקטירן אײך אָדער אַן אַנדער דערוואַקסענער אין אייער הויזגעזינד. אויב פֿאַרלוסט פון סערוויס שטעלט אַ סדרשע געזונט אָדער זיכערקייט פּראָבלעם, מיר וועלן פֿאַרדעצן סערוויס פֿאַר כאַטש 15 טעג און פרובירן אָנאַרדענען אַ צאָלונג העסקענע. עס זאָל זײַן דאָס רעכט פון יעדן רעזידענץ קאָנסומער פֿון אַ גאָז אָדער עלעקטריק קאַרפּאַראַציע, אויף די אָפּשטעלונג פון יוטייליט סערוויס, צו באַקומען, אויף בקשה, אַ פּאָקטישער מעטער לײענונג פון אַזאָ קאנסומער'ס גאָז אָדער עלעקטריק קאַרפּאַראַציע. בעת דער פּעריאָד פון נאָוועמבער 1 ביז אַפּריל 15, מיר וועלן אָפהענגען פֿאַרענדיקונגען פון רעזידענץ גאָז הײַצונג קאנסטומערס אויף טעג ווען אָדער די לאָקאַלע וועטער פֿאַרוואַסאָג (National Weather Service) זאָגט פֿאַרויס טעמפּעראַטורן אונטער 32 גראַד פֿאַרענהייט, אָדער די פֿאַרוואַסאָג העכסטע טעמפּעראַטור, אַרײַנרעכענדיק די לאָקאַלע ווינט קילן, גייט ניט העכער פון 32 גראַד פֿאַרענהייט פֿאַר צוויי אָדער מער קאָנסעקוטיווע טעג אין דער געאָגראַפֿישער אָפּערירשאַן אַריאָן.

ספּעציעלע באַשיצונגען

National Grid צושטעלט ספּעציעלע באַשיצונגען פֿאַר עלטערע, בלינדע, און געשעדיקטע פּערזאָנען; און פּערזאָנען מיט מעדיצינישע נויטפֿעלן. אונדזערע ספּעציעלע באַשיצונגען פּראָגראַמען אַנטהאַלטן:

עלטערע, בלינדע, און/אָדער געשעדיקטע באַשיצונג: מיר וועלן פרובירן דערגרייכן אײך דורך טעלעפֿאָן אָדער פּערזענלעך כאַטש 72 שעה פֿאַר אייער סערוויס ווערט אָפּגעמאַכט פֿאַר נײַט-צאָלונג.

מעדיצינישער נויטפֿאַל פּראָגראַם: אייער קאָנטע וועט באַקומען אַ -30טאָג באַשיצונג פון סערוויס פֿאַרענדיקונג פֿאַר נײַט-צאָלונג. **נאָטיץ:** אייער קאָנטע קען ניט זײַן אײַנגעשריבן אין Medical Emergency Pay און DirectPay דער זעלבער צײַט.

ווידער פֿאַרבינדן סערוויסעס

מיר וועלן ווידער פֿאַרבינדן סערוויס אינעווייניק 24 שעה ווען: איר באַצאָלט די פֿולע סומע וואָס איז געבן, אָדער איר זײַט באַרעכטיקט און אונטערשרייבט אַ צאָלונג העסקענע און מאַכט סיי וועלכע נויטיקע אַראָפּצאָלונג אויף אייער ביל, **אָדער** איר זײַט אַנטקעגן אַ סדרשע סכּנה צו געזונט אָדער זיכערקייט. אויב איר באַקומט פֿענטלעכע הילף אין דער פֿאָרם פון דירעקטע צאָלונג אָדער געשריבענע אַראַמאַטע, מיר וועלן אומקערן אייער סערוויס אינעווייניק 24 שעה נאָכדעם מיר באַקומען אַ נאָטיץ פון צאָלונג פון די סאַציאַלע סערוויס אַגענטור וואָס העלפט אײך.

ווידער פֿאַרבינדן אָפּצאָלן

מיר אָפּצאָלן אַן אָפּצאָל צו ווידער פֿאַרבינדן סערוויס. דער אָפּצאָל איז העכער אויב מיר צוריקשטעלן סערוויס אַרויס פון נאָרמאַלע אַרבעט שעה: 8 א.ז. - 4 אַװנט, מאַנטיק-פֿרײַטיק, אחוץ יום-טובֿים.

דער אָפּצאָל איז אויך העכער אויב עס פֿאָדערט אַרבעט אין דער גאס אַנשטאָט ביים מעטער. אויב מיר פֿאַרבינדן ניט ווידער אייער סערוויס אינעווייניק 24 שעה פון מיטן די אויבן באַדינגונגען— אחוץ ווען עס איז אַרויס פון אונדזער קאָנטראָל— מיר וועלן באַצאָלן אײך אַן אָפּצאָל פֿאַר יעדן צוגעלייטן טאָג איז זײַט אַן סערוויס.

דעפּאָזיטן

אויב איר זײַט אַ קורצטערמין אָדער סעזאָנאַלער קאנסומער, מיר קענען פרעגן אײך פֿאַר אַ דעפּאָזיט. עקזיסטיירנדיקע קאנסומערס קענענן ווערן געפֿרעגט צו באַצאָלן אַ דעפּאָזיט אויב זײַער קאָנטע איז פֿאַרדעסן אָדער איז געווען אָפּגעשאַלטן פֿאַר נײַט-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 צײַטיקע צאָלונגען זײַנען באַקומען געוואָרן. אין יענער צײַט, מיר וועלן צוריקצאָלן אייער דעפּאָזיט פּלוס אינטערעס. אויב אייערע צאָלונגען זײַנען ניט אַקטועל, מיר וועלן האַלטן דעם דעפּאָזיט און קרעדיטירן דעם אינטערעס צו אייער קאָנטע יערלעך.

געטיילטע מעטערס

אויב איר זײַט אַ רעזידענץ געביידע דירער, איר זײַט ניט פֿאַרפֿליכט צו באַצאָלן פֿאַר גאָז סערוויס פֿאַר סיי וועלכע געגנט אַרויס פון אייגענע דירה אינהייט. פֿאַר מער אינפֿארמאַציע וועגן געטיילטע מעטער באַדינגונגען, ביטע רופֿט **1-863-4050-718**.

דירערס אין מערערע וווינונגען

אויב איר וווינט אין אַ געביידע מיט דרײַ אָדער מער דירות וווּ אייער באַלעבאַס פֿאַלט צו באַצאָלן דעם גאָז ביל פֿאַר וועלכן ער אָדער זי איז פֿאַראַנטוואָרטלעך, איר קען אפֿשר האַלטן דעם סערוויס אַן אויב איר פֿאַראַייניקט זיך מיט די אנדערע דירערס צו באַצאָלן דעם ביל. די דירערס האָבן נאָר צו באַצאָלן דעם איצטיקן זיך און איר קענט, לויטן געזעץ, אָפּצוציען אייער אַנטייל פון אייער דירה געלט.

פֿענטלעכע הילף

קאנסומערס וואָס באַקומען פֿענטלעכע הילף (PA), סופּלעמענטאַל זיכערקייט הכנסה בענעפיטן (SSI) אָדער צוגעלייגטע שטאַט צאָלונגען ווערן צוגעשטעלט מיט די פֿאָלגנדיקע: לאָקאַלע סאַציאַלע סערוויסן וועלן ווערן אינפֿאַמירט אויב איר באַקומט אַ סופֿיך נאָטיץ פון פֿאַרענדיקונג; אָפּליקאַציע פֿאַר נייעם סערוויס וועט ניט ווערן פֿאַרווימערט באַזירט אויף פֿריערדיקער חוב שולדיק צו National Grid; און איר וועט ניט ווערן געפֿאָדערט צו אַוועקלייגן אַ זיכערקייט דעפּאָזיט. עס איז דעם קאנסומער'ס פֿאַראַנטוואָרטלעכקייט צו מעלדן National Grid אויב איר זײַט אַ באַקומער פון SSI אָדער צוגעלייגטע שטאַט צאָלונגען.

פראגראם ענראלומאנט/אינטערעס פאָרם

געזעצט/שטאַט	נאָמען
אָדרעס	דירה
שטעטל/שטאַט	פאסט קאד
טעלעפאָן	
קאָנטע נומער: - 	

DirectPay פּראָגראַם

□ ביטע שרייבט מיך איין אין די DirectPay פּראָגראַם. איך דערלויב עלעקטראַנישע אָפּצוגן פון מיין באַנק קאָנטע פֿאַר צאָלונג פון מייענע בילס 15 טעג נאָך מיין ביליג דאָטע. איך האָב אײַנגעשלאָסן אַ טשעק קלאָר געצייכנט "VOID". (ביטע פֿאַרענדיקט די פֿאָלגנדיקע נאָר אויב אײַנשרײַבנדיק אין DirectPay.)

נאָמען	נאָמען פונקט ווי עס דערשײַנט אויפֿן באַנק סטעיטמענט
באַנק נאָמען	
באַנק קאָנטע נומער	

באַנק רוטינג נומער (דער -9 ציפּער נומער אויף דער אונטן פון אייער טשעק) □ טשעקינג □ סעיווינגס	
אייער אונטערשריפט	דאָטע

ספּעציעלע באַשיצונגען אינפֿארמאַציע

בקשה

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

צוריקקערט דעם פֿאָרם צו:

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

קאָנטע אינפֿארמאַציע

(זײַט זיכער צו פֿאַרענדיקן פֿאַר שיקן)

נאָמען	נאָמען
אָדרעס	דירה
שטעטל/שטאַט	פאסט קאד
טעלעפאָן	
אימעיל	
קאָנטע נומער (ווי געוויזן אויפֿן ביל)	

□ **ביטע שיקט מיר אַן עלטערע, בלינדע און/אָדער געשעדיקטע אָפּליקאַציע פֿאָרם.** (איר וועט ווערן געפֿאָדערט צו צושטעלן באַװײַז פון עלטערע, בלינדע און/אָדער געשעדיקטע.)

אַלע הויזגעזינד מיטגילדער מוזן זײַן: עלטערע: 62 יאָר אַלט אָדער עלטער און אויב עמעצער אַנדערש איז אין דער הײם, זיי מוזן זײַן 18 יאָר אַלט אָדער יינגער

בלינדע: לעגאל אָדער מעדיציניש בלינד (20/200) אָדער **געשעדיקטע:** באַקומען שטענדיקע אומפֿעיקייט, קאָלעקטירן SSD, SSI אָדער מיליטערישע בענעפיטן צוליב אַ דינסט-פֿאַרבונדענע אומפֿעיקייט □ **עמעצער אין מיין הויזגעזינד האָט אַ מעדיצינישן נויטפֿאַל**

פּאַציענט נאָמען: _____ פּאַציענט געבורטס דאַטע: _____ דאָקטאָר נאָמען: _____ אָפּיס טעלעפּאָן נומער: _____ אָפּיס פּאָקס נומער: _____

איר באַקום רעגירונג הילף.

□ איר באַקום פֿענטלעכע הילף. (PA)
□ איר באַקום סופּלעמענטאַל זיכערקייט הכנסה (SSI).
□ נאָטיץ: SSI בענעפיטן זײַנען ניט די זעלבע ווי סאַציאַל סעקוריריטי רוקטריט בענעפיטן.

ביטע שיקט: □ גרויסע דרוק בילס □ בראַיל בילס

דריטע פּאַרטיי נאָטיפֿיקאַציע

□ איר בעט אַז סיי וועלכע סופּיקע פֿאַרענדיקונג נאָטיץ פון National Grid סערוויס פֿאַר נײַט-צאָלונג ווערט אויך געשיקט צו דער פֿאָלגנדיקער פּערזאָן אָדער אַגענטור.

דריטע פּאַרטיי נאָמען	
אָדרעס	דירה
שטעטל/שטאַט	פאסט קאד
טעלעפאָן	
קאנסומער אונטערשריפט	דאָטע
דריטע פּאַרטיי אונטערשריפט	דאָטע

 QR קאד צו זען דעם פֿאָרם אין די פֿאָלגנדיקע שפּראַכן: אַראַביש, בענגאַל, כינעזיש, האַיטיש קריאַל, פּויליש, רוסיש, אורדו און יידיש

אייערע רעכט אַלס אַ National Grid רעזידענץ קאנסומער



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.

ידיש איבערזעצונג אויף דער
הינטערדיקער זייט

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 guarantee, we will turn your service back on within 24 hours after we receive a notice of payment from the social service agency helping you.

Reconnection Fees

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

Deposits

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

Shared Meters

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 <i>(the 9-digit number on the bottom of your check)</i>	
☐ 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

