

# Your Rights as a National Grid Residential Customer

**nationalgrid**

**Long Island**

New York State 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 **1-800-930-5003**, weekdays 8 a.m. - 8 p.m., Monday through Friday. 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 **1-800-490-0045**, 24 hours a day, 7 days a week. Hearing or speech impaired customers can contact National Grid by using the NYS Relay service, just dial **711**.

Your satisfaction is important to us, therefore, if after speaking with one of our representatives, you believe your question has not been resolved, please ask to speak with a supervisor. If we are unable to help, you may contact the New York State 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 State Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

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.

### Balanced Billing

This program divides your annual gas costs into equal 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.

### 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 Agreements

If you are having difficulty paying your bill, please contact us in order to make a Payment Agreement. We will determine your eligibility for a payment agreement that considers your financial circumstances. You may not have to make a down payment if you can show financial need. Installment payments may be as low as \$10 per month. We will make every effort to help you find a way to pay your bill. Our Consumer Advocates may be able to help you get assistance from other sources. 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.

### Special Protections

National Grid provides special protections for elderly, blind and disabled persons; persons with medical emergencies; and customers receiving public assistance, Supplemental Security Income benefits, or additional state payments. We will work

with customers to make a satisfactory payment arrangement and notify local social services if appropriate. We will not disconnect service during a health or safety emergency however, you are still responsible for paying your National Grid bill. We will notify and work with persons in two-family dwellings where service is not metered separately.

### Medical Hardship

If you or a member of your household are faced with a medical emergency, you will need to contact us to provide pertinent information. To renew the medical certificate after 30 days, you will be required to have your Doctor or the Board of Health provide an updated Medical Emergency letter explaining in writing why you still need the emergency service. If eligible, your doctor or the Board of Health are required to explain in writing why you still need the emergency service. We will not disconnect service during a health or safety emergency however, you are still responsible for paying your National Grid bill.

While we are working with you to develop a payment agreement, or to obtain financial assistance for you, we will not shut off service. Special protections may be available if you and all those living with you are age 62 or over, age 18 or younger, blind or disabled. To ensure that you receive all the protections for which you are eligible, please contact a company representative and identify yourself. Other services include the Star Customer Program and Quarterly Billing for those 62 and over, and the Friendly Follow-Up program that can help prevent a gas shut-off by designating a "Caregiver" as an additional contact to receive duplicate copies of past due notices. For more information regarding these services, please complete and return the form below or visit **nationalgridus.com**.

### 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 **1-800-930-5003**.

### 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. Similar protections apply to tenants in two-family dwellings.

## PROGRAM ENROLLMENT FORM

Name	
Address	Apt
Town/City	Zip
Telephone (Daytime)	(Evening)
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

### Balanced Billing Plan

To obtain your Balanced Billing amount and/or to enroll in the plan, please call **1-800-930-5003**

## SPECIAL PROTECTIONS REGISTRATION FORM

Please complete this form if you qualify for any special protections.

Return this form to:

National Grid, Collections  
300 Erie Boulevard West  
Syracuse, NY 13202

### ACCOUNT INFORMATION

(Be sure to complete before mailing)

Name

Address

Apt

Town/City

Zip

Telephone (Daytime)

(Evening)

Customer's Signature

Account Number (as shown on bill)

### I would like to be considered for Special Protections.

ALL HOUSEHOLD MEMBERS MUST BE:  
ELDERLY: 62 years of age or over, and/or 18 years of age or younger,  
BLIND: Blind (Legally or Medically),  
DISABLED: Receiving permanent disability collecting SSI or SSD or collecting Military or Service connected disability from VA.

### In my household (Check which box applies):

Names of ALL Household Members	Date of Birth	Elderly	Blind	Disabled

### I have or a resident of my house has a Medical Emergency:

Patient Name: \_\_\_\_\_

Doctor Name: \_\_\_\_\_

Office Phone Number: \_\_\_\_\_

Office Fax Number: \_\_\_\_\_

### I receive government assistance.

I receive Public Assistance (PA). My case number which appears on my HRA identification card is: \_\_\_\_\_

I receive Supplemental Security Income (SSI). Note: SSI benefits are not the same as Social Security retirement benefits. My Social Security number is: \_\_\_\_\_

Please send:  Large Print Bills  Braille Bills

Please enroll me in the Friendly Follow-Up Program:

### To Be Completed by "Caregiver"

Please let me know if this customer's bill is overdue or if the service might be turned off. As "Caregiver" I understand that I am not responsible for payment of the bill.

Caregiver/Agency

Address

Apt

Town/City

Zip

Telephone (Daytime)

(Evening)

Caregiver Signature

# Sus derechos como cliente residencial de National Grid

nationalgrid

La Comisión de Servicios Públicos (Public Service Commission, PSC) del estado de Nueva York y la Ley de Prácticas Justas sobre el Consumo de Energía en el Hogar (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) proporcionan protección completa para los clientes residenciales de servicios de suministro de gas y electricidad. La HEFPA exige que las protecciones al consumidor sean proporcionadas por National Grid y por los proveedores de empresas de servicios energéticos (Energy Service Companies, ESCO) que no brindan servicios públicos. Todos los años, National Grid proporciona este folleto que incluye información básica acerca de las políticas y los procedimientos de la empresa, así como sus derechos como cliente a quien se factura de acuerdo con las tarifas residenciales.

Long Island

## FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA

Nombre	
Dirección	Departamento
Pueblo/Ciudad	Código Postal
Teléfono	(Durante el día) (Durante la noche)
Número de cuenta	-

### Programa DirectPay

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

Nombre tal como aparece en el extracto bancario	
Nombre del banco	
Número de cuenta bancaria	
Número de ruta bancaria (el número de 9 dígitos que aparece en la parte inferior del cheque)	
<input type="checkbox"/> Cuenta corriente <input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro	
Su firma	Fecha

### Plan de facturación equilibrada

Para obtener el monto de facturación equilibrada o inscribirse en el plan, llame al **1-800-930-5003**.

## FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN A LAS PROTECCIONES ESPECIALES

Complete este formulario si reúne los requisitos para cualquier protección especial.

Envíe el formulario a esta dirección:

National Grid, Collections  
300 Erie Boulevard West  
Syracuse, NY 13202

### INFORMACIÓN DE LA CUENTA

(Asegúrese de completarla antes del envío por correo)

Nombre	
Dirección	Departamento
Pueblo/Ciudad	Código Postal
Teléfono	(Durante el día) (Durante la noche)
Firma del cliente	
Número de cuenta (como aparece en la factura)	

### Me gustaría que me consideren para las protecciones especiales.

TODAS LAS PERSONAS QUE CONVIVEN EN EL HOGAR DEBEN SER: DE EDAD AVANZADA: 62 años o más, o 18 años o menos. CIEGOS: persona ciega (legal o médicamente). DISCAPACITADOS: persona que recibe un ingreso de SSI o SSD por discapacidad permanente, o una discapacidad relacionada con la participación en el Servicio o las Fuerzas Armadas de Asuntos de los Veteranos (VA).

### En mi hogar (marque la casilla que corresponda):

Nombres de TODAS las personas del hogar	Fecha de nacimiento	Edad avanzada	Ciegos	Dis-capacitados

### Tengo o alguien que convive conmigo tiene una emergencia médica:

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_  
Nombre del médico: \_\_\_\_\_  
Número de teléfono del consultorio: \_\_\_\_\_  
Número de fax del consultorio: \_\_\_\_\_

### Recibo asistencia del Gobierno

- Recibo asistencia pública (PA). Mi número de caso que aparece en la tarjeta de identificación de la Cuenta de reembolso para la salud (HRA) es:
- Recibo Ingreso de Seguro Complementario (SSI). Nota: Los beneficios de SSI no son lo mismo que los beneficios de jubilación del Seguro Social. Mi número del Seguro Social es:

Enviar:  Facturas con letra imprenta grande

Facturas en braille

Deseo inscribirme en el programa Friendly Follow-Up:

### El "cuidador" debe completar lo que sigue

Deseo que me informen si la factura de este cliente está vencida o si el servicio podría ser desconectado. Como "cuidador" entiendo que no soy responsable del pago de la factura.

Cuidador/Agencia	
Dirección	Departamento
Pueblo/Ciudad	Código Postal
Teléfono	(Durante el día) (Durante la noche)
Firma del cuidador	

### Otro lado en inglés

### Preguntas sobre el servicio o la facturación

Para preguntar acerca del servicio de National Grid o su factura, llame al **1-800-930-5003**, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. También puede visitar **nationalgridus.com** para conocer una serie de opciones convenientes de autoservicio en línea. Elija enlaces para acceder a los detalles de su cuenta de National Grid, hacer un seguimiento del consumo y obtener información sobre las opciones de pago. También puede comunicarse con nosotros por correo electrónico desde nuestro sitio web en **nationalgridus.com**.

Para informar una emergencia de seguridad de gas natural, llame al **1-800-490-0045**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los clientes con problemas de habla o audición pueden comunicarse con National Grid mediante el servicio de retransmisión NYS Relay; solo tienen que marcar **711**.

### Manejo de disputas o reclamos por facturación:

Si necesita ayuda, comuníquese con National Grid. Si no podemos ayudarle, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos del estado de Nueva York en el sitio web **dps.ny.gov/complaints**, o llamando al **1-800-342-3377** (gratis), de 8:30 a. m. a 4:00 p. m. de lunes a viernes, o por correo: New York State Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany NY, 12223.

Nuestras facturas, que usted recibirá mensualmente, muestran la cantidad de gas que consumió. Las facturas se pueden pagar en línea en **nationalgridus.com**, por teléfono a través de nuestro servicio de pago automatizado, por correo mediante el sobre con franqueo pagado que se adjunta con su factura, o personalmente, en nuestros centros de Atención al Cliente. A través de nuestro programa gratuito DirectPay es posible transferir sus pagos de facturas automáticamente desde su cuenta bancaria.

### Facturación balanceada

Este programa divide sus costos anuales de consumo de gas en pagos mensuales iguales. Según este programa, distribuiremos su costo de consumo de gas anual proyectado en 12 pagos mensuales convenientes. Esto es particularmente útil si usa calefacción a gas.

### Acceso y lectura del medidor

Es importante que accedamos a nuestro medidor para tomar la lectura, realizar inspecciones y mantenimiento. Al aceptar el servicio, otorga a la empresa el derecho a acceder a sus instalaciones en horarios razonables. Por ley, nuestros lectores de medidores están autorizados a ingresar en propiedades privadas sin llave en horarios razonables para acceder a los equipos y medidores. Si no podemos leer su medidor durante tres ciclos de facturación consecutivos, dejaremos un mensaje en su factura para solicitar una lectura o concertar una cita especial para que lo hagamos. Sin embargo, si no se ha leído su medidor durante cinco ciclos de facturación consecutivos, es posible que se le cobre a usted o al propietario del edificio un cargo adicional de \$25 (más impuestos). Para su protección, todos los empleados de National Grid llevan una tarjeta de identificación con fotografía. Siempre solicite ver esta tarjeta antes de autorizar el ingreso a su casa. Además, antes de ingresar, los empleados de National Grid deben llamar a la puerta y anunciar su llegada.

### Medidores de gas inactivos

Todas las instalaciones con medidores de gas abiertos deben tener un cliente activo en la cuenta de gas. Los medidores abiertos en las instalaciones donde no haya un cliente responsable se cerrarán con llave o se retirarán, o la línea del servicio de suministro de gas hacia las instalaciones se cortará. Los clientes que interrumpen el servicio deben coordinar una cita para bloquear el medidor.

### Acuerdos de pago

Si tiene dificultades para pagar la factura, comuníquese con nosotros para establecer un acuerdo de pago. Determinaremos su elegibilidad para un acuerdo de pago que tenga en cuenta sus circunstancias financieras. Es posible que no tenga que hacer un pago inicial si logra demostrar una necesidad financiera. Los pagos en cuotas pueden ser muy bajos, como \$10 por mes. Haremos todo lo posible para ayudarlo a encontrar una manera de pagar su factura. Nuestros defensores de los consumidores pueden ayudarlo a recibir asistencia de otras fuentes. Si usa el suministro de gas para calefaccionar su hogar, no desconectaremos el servicio de gas entre el 1.º de noviembre y el 15 de abril sin antes tratar de comunicarnos con usted u otro adulto con quien conviva. Si la interrupción del servicio plantea un problema grave de salud o seguridad, continuaremos brindando el servicio durante al menos 15 días y trataremos de establecer un acuerdo de pago. Luego de la interrupción del servicio público, todo cliente residencial de una empresa de servicios de gas o electricidad tendrá derecho a obtener, mediante solicitud, una lectura real del medidor por parte de esa empresa.

### Protecciones especiales

National Grid ofrece protecciones especiales a personas de edad avanzada, o personas ciegas, discapacitadas o con emergencias médicas, y a clientes que reciben asistencia pública, beneficios de Ingreso de Seguro Suplementario (SSI) o pagos adicionales del Estado. Trabajaremos con los clientes para establecer un acuerdo de pago satisfactorio y notificar a los servicios sociales locales si corresponde. No desconectaremos el servicio durante una emergencia médica o de seguridad, sin embargo, usted sigue siendo responsable del pago de la factura de National Grid. Notificaremos y trabajaremos con personas de viviendas de dos familias donde el servicio no se mide por separado.

### Problemas médicos

Si usted o un miembro de su familia se enfrentan a una emergencia médica, tendrá que ponerse en contacto con nosotros para proporcionar la información pertinente. Para renovar el certificado médico después de 30 días, se le pedirá que proporcione información financiera para determinar si es elegible para su renovación. Si es elegible, se exigirá que su médico o la Junta de Salud expliquen por escrito el motivo por el cual aún necesita el servicio de emergencia. NO desconectaremos el servicio durante su emergencia médica, siempre y cuando usted haya proporcionado a National Grid la documentación correspondiente; no obstante, usted seguirá siendo responsable del pago de su factura de National Grid.

Durante el tiempo que trabajemos con usted para desarrollar un acuerdo de pago u obtener ayuda financiera para usted, no desconectaremos el servicio. Puede haber protecciones especiales si usted y todos los que viven con usted tienen 62 años o más, 18 años o menos, son ciegos o discapacitados. Para asegurarse de recibir todas las protecciones para las cuales es elegible, póngase en contacto con un representante de la empresa e identifíquese. Otros servicios incluyen el programa Star Customer y facturación trimestral, para aquellos de 62 años o más, y el programa Friendly Follow-Up que puede ayudar a prevenir un corte de gas mediante la designación de un "cuidador" como un contacto adicional para recibir copias duplicadas de los avisos vencidos. Para obtener más información sobre estos servicios, complete y devuelva el formulario a continuación o visite **nationalgridus.com**.

### Reconexión de los servicios

Reconectaremos el servicio en el plazo de 24 horas cuando: usted pague la cantidad total adeudada, O usted sea elegible, firme un acuerdo de pago y haga los pagos iniciales necesarios en su factura, O se enfrente a una amenaza grave para la salud o la seguridad. Si recibe asistencia pública en forma de pago directo o garantía por escrito, reconectaremos el servicio en el término de 24 horas posteriores a la recepción de un aviso de pago de la agencia de servicios sociales que le brinda ayuda.

### Tarifas de reconexión

Se cobrará una tarifa para reconectar el servicio. Este cargo es mayor si restauramos el servicio fuera del horario normal de trabajo que es de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos. En el caso de que haya que trabajar en la calle y no en la ubicación del medidor, la tarifa también será mayor. Si no reconectamos el servicio en el plazo de 24 horas después de cumplir con las condiciones mencionadas, excepto cuando esté fuera de nuestro control, le pagaremos una tarifa por cada día adicional que esté sin servicio.

### Depósitos

Si es un cliente a corto plazo o temporario, es posible que le solicitemos un depósito. A los clientes actuales se les puede pedir que hagan un depósito si su cuenta está en mora o si se ha realizado la desconexión por faltade pago durante los últimos seis meses. Los depósitos devengarán intereses a una tasa que establece la PSC. El depósito será retenido hasta que se hayan recibido 12 pagos puntuales y consecutivos. En ese momento, le reembolsaremos su depósito más los intereses. Si los pagos no son actuales, procederemos a retener el depósito y acreditaremos los intereses en su cuenta anualmente.

### Medidores compartidos

Si usted es inquilino en un edificio residencial, no está obligado a pagar el servicio de suministro de gas para cualquier área fuera de su propia unidad de vivienda. Para obtener más información sobre las condiciones de medidor compartido, llame al **1-800-930-5003**.

### Inquilinos en viviendas múltiples

Si vive en un edificio con tres o más departamentos, donde su propietario no paga la factura de gas por la cual es responsable, es posible que pueda mantener el servicio si se pone de acuerdo con los otros inquilinos para pagar la factura. Los inquilinos solo tienen que pagar la factura actual y, por ley, usted puede deducir su parte de la renta. Protecciones similares se aplican a los inquilinos de viviendas de dos familias.