

# Customer Resource Check List

**nationalgrid**

Upstate New York

## ☐ **National Grid Consumer Advocates**

You are invited to speak with a National Grid Customer Advocate to talk about the resources available to help manage your energy costs. To reach a Consumer Advocate, please visit <https://www.nationalgridus.com/Upstate-NY-Home/Bill-Help/customer-advocate> or call **1-800-642-4272**.

## ☐ **Temporary Assistance (open year-round)**

May be available if you are experiencing a utility emergency (shut off notice), have exhausted all the HEAP you are eligible to receive or if HEAP has closed for the season or if you are a non-HEAP eligible customer with extenuating circumstances and have defaulted off a payment agreement with National Grid and have no payment agreement options left. The National Grid customer representative will take a Financial Statement with you and will refer you to your local Department of Social Service County.

## ☐ **Helpful resources:**

- National Grid Customer Service: **1-800-642-4272**
- Website for information: <https://otda.ny.gov/programs/temporary-assistance/>
- Website for local Counties: <https://otda.ny.gov/workingfamilies/dss.asp>
- NYS Office of Temporary & Disability Assistance Hotline: **1-800-342-3009**

## ☐ **Regular HEAP** *(usually runs November – March, the program can be lengthened or shortened depending on fund availability).* There is typically 1 Regular HEAP payment provided per program year.

- Criteria based on household income and number in household
- If you have not received Regular HEAP, determine if you qualify:
  - <https://otda.ny.gov/programs/heap/>
  - NYS Office of Temporary & Disability Assistance Hotline: **1-800-342-3009**

## ☐ **To apply for Regular HEAP:**

- You can apply for Regular HEAP on-line at <https://mybenefits.ny.gov/mybenefits/begin>
- **In person** to find your local HEAP District contact: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>

## ☐ **Emergency HEAP** *(usually runs January – March, the program can be lengthened or shortened depending on fund availability).* There can be more than 1 Emergency HEAP grant offered per program year.

- Criteria based on household income, number in the household and a recent valid utility disconnect notice/emergency
- If you have received a Regular HEAP grant and have a current valid utility disconnect notice — apply for Emergency HEAP by telephone or
- **In person** to find your local HEAP District contact: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>

\*There is a Domestic Electric Emergency HEAP grant available for eligible customers that need electricity to operate their heating system. Criteria based on household income, number in the household and a recent valid utility disconnect notice/emergency.

### HEAP Opens the Door to:

- ☐ **National Grid's Energy Affordability Program** is automatic with the receipt of HEAP and affords customers a **monthly bill credit**.
  - You can qualify for EAP through other qualifying programs if you do not receive HEAP or if you heat with another utility or fuel vendor such as:
    - Home Energy Assistance Program (HEAP)
    - Lifeline Telephone Service Program (Lifeline)
    - Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)
    - Medicaid
    - Veterans Disability or Survivors Pension
    - Supplemental Security Income (SSI)
    - Federal Public Housing Assistance
    - Child Health Plus
    - Tribal Programs
      - o Bureau of Indian Affairs General Assistance (if living on tribal lands)
      - o Head Start (if living on tribal lands)
      - o Tribal TANF (if living on tribal lands)
      - o Food Distribution Program on Indian Reservations (if living on tribal lands)
    - Utility Guarantee/Direct Vendor programs
    - Temporary Assistance for Needy Families (TANF)
    - Safety Net Assistance
  - EAP information and self-service application: <https://www.nationalgridus.com/Upstate-NY-Home-Monthly-Bill-Credits/Energy-Affordability-Program> or [ngrid.com/EAP](https://ngrid.com/EAP)
  - Contact the EAP team by telephone at **1-866-305-1915** or by email at [Affordability@nationalgrid.com](mailto:Affordability@nationalgrid.com)
- ☐ **HEAP's Heating Equipment Clean & Tune** *(historically runs October of the current year through September of the following year)*
  - To apply contact the local DSS/HRA office: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>
- ☐ **HEAP's Heating Equipment Repair & Replacement** *(historically runs October of the current year through September of the following year)*
  - To apply contact the local DSS/HRA office: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>
- ☐ **HEAP's Cooling Benefit** *(historically runs May through August)*
  - To apply contact the local DSS/HRA office: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>
- ☐ **Energy Assistance for Veteran's** *(Don't forget EAP)*
  - <https://freegrantsforveterans.org/>
  - <https://veterans.ny.gov/>

### Offer to help customers find needed services in New York State:

- ☐ **NYS Find Services:** <https://findservices.ny.gov/app/survey>

## Energy Efficiency:

### ☐ Weatherization Assistance Program (WAP)

<https://otda.ny.gov/workingfamilies/wap.asp>

### ☐ EmPower+

<https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/Programs/EmPower-New-York> or call **1-877-NYSMART**

### ☐ New York Energy Advisor

- A website designed for income-eligible customers to find information on energy efficiency programs and services: <https://energyadvisor.ny.gov/>

- ☐ Talk to your landlord about the **New York State Affordable Multifamily Energy Efficiency Program**.  
To learn more visit: [ngrid.com/uny-ameep](https://ngrid.com/uny-ameep)

## Fuel Fund:

### ☐ National Grid's UNY Care & Share Heating Fund

<https://www.heartshare.org/energy-assistance-and-community-development/>  
or call **855-852-2736** to apply.

## Programs for customers over HEAP eligibility:

- ☐ **Hope & Warmth Energy Fund** — Customers may call **HeartShare Human Services** to apply at **718-422-4207**.

- The household must meet NYSERDA's EmPower+ Moderate Income Incentive income guidelines.  
<https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines>

- ☐ **Hearts Fighting Hunger** — Customers may call **HeartShare Human Services** to apply at **718-422-4207**.

- The household must meet NYSERDA's EmPower+ Moderate Income Incentive income guidelines.  
<https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines>

### ☐ National Grid Marketplace

Visit [ngrid.com/shop](https://ngrid.com/shop) to find top-quality energy saving and connected home products at affordable prices.

# Recursos para clientes

## Lista de verificación

nationalgrid

Norte de Nueva York

### ❑ Defensores del consumidor de National Grid

Lo invitamos a comunicarse con un defensor del consumidor de National Grid para hablar sobre los recursos disponibles para ayudarlo a administrar sus costos de energía. Para comunicarse con un defensor del consumidor, visite <https://www.nationalgridus.com/Upstate-NY-Home/Bill-Help/customer-advocate> o llame a **1-800-642-4272**.

### ❑ Asistencia temporal (abierta todo el año)

Puede estar disponible si está experimentando una emergencia de servicios públicos (aviso de corte), se han agotado todos los HEAP para los cuales es elegible o si HEAP ha cerrado por la temporada o si es un cliente no elegible para HEAP con circunstancias atenuantes y se ha incumplido un acuerdo de pago con National Grid y no tiene opciones de acuerdo de pago. El representante de atención al cliente de National Grid le tomará una declaración financiera y la remitirá al Departamento de Servicios Sociales del condado.

### ❑ Recursos útiles:

- Servicio al Cliente de National Grid: **1-800-642-4272**
- Sitio web para obtener información: <https://otda.ny.gov/programs/temporary-assistance/>
- Sitio web para condados locales: <https://otda.ny.gov/workingfamilies/dss.asp>
- Línea directa de la Oficina de Asistencia Temporal y para Discapacitados del estado de Nueva York: **1-800-342-3009**

### ❑ HEAP regular *(por lo general funciona entre noviembre y marzo, el programa se puede alargar o acortar según la disponibilidad de fondos)*. Generalmente se realiza 1 pago del HEAP regular por año de programa.

- Criterios basados en los ingresos y el número de miembros en el hogar
- Si no ha recibido un HEAP regular, determine si es elegible:
  - <https://otda.ny.gov/programs/heap/>
  - Línea directa de la Oficina de Asistencia Temporal y para Discapacitados del estado de Nueva York: **1-800-342-3009**

### ❑ Para solicitar un HEAP regular:

- Puede solicitar un HEAP regular en línea en <https://mybenefits.ny.gov/mybenefits/begin>
- **En persona** para encontrar su contacto local del Distrito de HEAP: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>

### ❑ HEAP de emergencia *(por lo general funciona entre enero y marzo, el programa se puede alargar o acortar según la disponibilidad de fondos)*. Puede haber más de 1 subvención HEAP de emergencia por año de programa.

- Los criterios se basan en los ingresos del hogar, el número de personas en el hogar y un aviso válido reciente de desconexión de servicios públicos.
- Si ha recibido un subsidio de HEAP regular y tiene un aviso de desconexión de servicios público válido actual, solicite el HEAP de emergencia por teléfono o
- **En persona** para encontrar su contacto local del Distrito de HEAP: <https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>

\*Hay una subvención HEAP de emergencia eléctrica doméstica disponible para clientes elegibles que necesitan electricidad para operar su sistema de calefacción. Los criterios se basan en los ingresos del hogar, el número de personas en el hogar y un aviso válido reciente de desconexión de servicios públicos.

### HEAP abre la puerta al:

☐ **Programa de Asequibilidad de la Energía de National Grid** es automático con la recepción del HEAP y ofrece a los clientes **crédito de factura mensual**.

- Puede ser elegible para el Programa de Asequibilidad de la Energía (EAP) a través de otros programas que cumplan los requisitos si no recibe HEAP o si tiene servicios de calefacción con otro proveedor de servicios públicos o de combustible, tales como:
  - Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP)
  - Programa de Servicio Telefónico Lifeline (Lifeline)
  - Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)
  - Medicaid
  - Pensión por Discapacidad o Supervivencia para Veteranos
  - Ingreso de Seguro Complementario (SSI)
  - Asistencia Federal para Vivienda Pública
  - Child Health Plus
  - Programas tribales
    - o Asistencia General de la Oficina de Asuntos Indígenas (si vive en tierras tribales)
    - o Head Start (si vive en tierras tribales)
    - o TANF tribal (si vive en tierras tribales)
    - o Programa de Distribución de Alimentos en Reservas Indígenas (si vive en tierras tribales)
  - Programa de Garantía de Servicio/Proveedor Directo
  - Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF)
  - Asistencia de Red de Seguridad
- Información y solicitud de autoservicio de EAP: **<https://www.nationalgridus.com/Upstate-NY-Home/Monthly-Bill-Credits/Energy-Affordability-Program>** o **[ngrid.com/EAP](https://ngrid.com/EAP)**
- Comuníquese con el equipo de EAP por teléfono al **1-866-305-1915** o por correo electrónico a **[Affordability@nationalgrid.com](mailto:Affordability@nationalgrid.com)**

☐ **Limpieza y optimización de equipos de calefacción de HEAP** *(históricamente funciona desde octubre del año en curso hasta septiembre del año siguiente)*

- Para solicitar el programa, comuníquese con la oficina local de DSS/HRA: **<https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>**

☐ **Reparación y reemplazo de equipos de calefacción de HEAP** *(históricamente funciona desde octubre del año en curso hasta septiembre del año siguiente)*

- Para solicitar el programa, comuníquese con la oficina local de DSS/HRA: **<https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>**

☐ **Beneficio de refrigeración de HEAP** *(históricamente funciona de mayo a agosto)*

- Para solicitar el programa, comuníquese con la oficina local de DSS/HRA: **<https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/>**

☐ **Asistencia de Energía para Veteranos** *(no olvide el EAP)*

- **<https://freegrantsforveterans.org/>**
- **<https://veterans.ny.gov/>**

**Oferta para ayudar a los clientes a encontrar los servicios necesarios en el Estado de Nueva York:**

☐ **NYS Find Services:** **<https://findservices.ny.gov/app/survey>**

### Eficiencia energética:

#### ☐ Programa de Asistencia de Climatización (WAP)

<https://otda.ny.gov/workingfamilies/wap.asp>

#### ☐ EmPower+

<https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/Programs/EmPower-New-York> o llame a **1-877-NYSMART**

#### ☐ Energy Advisor de Nueva York

- Un sitio web diseñado para que los clientes de ingresos elegibles encuentren información sobre programas y servicios de eficiencia energética: <https://energyadvisor.ny.gov/>

#### ☐ Hable con el propietario sobre el **Programa de Eficiencia Energética Multifamiliar Asequible del Estado de Nueva York**. Para obtener más información, visite: [ngrid.com/uny-ameep](https://ngrid.com/uny-ameep)

### Fondo para combustible:

#### ☐ Fondo de calefacción UNY Care & Share de National Grid

<https://www.heartshare.org/energy-assistance-and-community-development/>

o llame a **855-852-2736** para solicitarlo.

### Programas para clientes por encima de la elegibilidad HEAP:

#### ☐ Fondo de energía Hope & Warmth: Los clientes pueden llamar a **HeartShare Human Services** para solicitarlo al **718-422-4207**.

- El hogar debe cumplir con las pautas de ingresos del incentivo para ingresos moderados EmPower+ de NYSERDA.  
<https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines>

#### ☐ Hearts Fighting Hunger: Los clientes pueden llamar a **HeartShare Human Services** para presentar su solicitud al **718-422-4207**.

- El hogar debe cumplir con las pautas de ingresos del incentivo para ingresos moderados EmPower+ de NYSERDA.  
<https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines>

#### ☐ Mercado de National Grid

Visite [ngrid.com/shop](https://ngrid.com/shop) para encontrar productos de ahorro energético y para el hogar conectado de la máxima calidad a precios asequibles.