

纽约市

您是否对账单有疑问或需要服务？

如果您对账单有任何疑问，或者您需要我司的免费紧急天然气安全服务，请立即联系 National Grid。

请先联系 National Grid。

我们需要帮助！

致电 - 718-643-4050。如遇燃气安全紧急情况，请随时拨打 **911** 或致电我司(24/7)。账单查询时间通常是周一至周五上午 8:00 至下午 8:00 和周六上午 9:00 至下午 5:00。

您可亲自前往账单背面所示我司客户服务中心。营业时间为周一至周五上午 8:30 至下午 5:00。由于周一和周五是我司服务高峰时期，您可改日来访以节省时间。

邮寄地址：纽约布鲁克林汉森广场 2 号客户通信 National Grid，邮编 11217。

如需书面答复，我司将及时作出书面回复。请在书面信函中注明您的账号和电话号码。

如果您不认同 National Grid 的回复怎么办？

如果我司代表无法解决您的问题，请要求与主管沟通。

如果我司无法提供帮助，您可以访问 dps.ny.gov/complaints，或于周一至周五上午 8:30 至下午 4:00 期间致电 **1-800-342-3377**（免费电话），或寄信至：纽约州奥尔巴尼市帝国大厦广场纽约公共服务委员会，邮编：12223 联系纽约公共服务委员会。消费者代表将调查您的投诉并作出决定。

如果 PSC 正在处理您的投诉，您无需支付未决账单。无争议的账单应按期支付。

燃气服务申请表

提供燃气服务之前，您必须填写燃气服务申请表（所有客户服务中心均可获取）。

请务必完整准确地填写申请表，以确保您帐户的服务类别正确无误（计费率）。

您的申请表必须随附您的商业文件副本（合伙企业或公司文件，以及契约或租约）。申请表上的姓名必须与您的商业文件保持一致。我司将在收到申请表后的十（10）个日历日内提供或拒绝服务。部分情况下可能会延迟提供服务，诸如天气恶劣或我司无法进场。

在向申请人提供服务之前，我司会要求您全额支付所有到期款项（不包括未决账单），或提供一份信誉良好的延期付款协议。如果您的申请仅因未全额付款而被拒绝，我司将在您完成补缴后尽快提供服务。

如果我司拒绝您的服务请求，我司将向您发出书面通知，解释被拒原因、获取服务资格的待办事项，以及您有权接受公共服务委员会审查的通知。

保证金政策

新客户开立账户需支付保证金。保证金不超过前十二（12）个月平均费用的两倍。您的首月账单将提供保证金详情。您可分三期支付保证金—首付 50%，余额分两期月付。

如果账户发生欠款，或客户已申请重组或破产，或因篡改设备导致反向计费（如有可靠证据），现有客户会被要求支付保证金。

保证金不得超过月均费用的两倍。如果客户的费用差异较大，保证金可能是高峰月均费用的两倍。

如果现有客户的历史账单等于或超过十二（12）个月，保证金将以历史账单为依据。

如果客户的历史账单少于十二（12）个月，保证金将以历史账单或原客户的账单为依据，但前提条件是使用情况没有重大变化。

保证金可以使用现金、支票、不可撤销信用证和担保债券进行支付。National Grid 对现金或支票支付的保证金计算利息。保证金按 PSC 设定的利率计算利息。我司持有保证金期间将按年计算利息。

保证金将每年进行审查，以确保金额与当前使用情况一致。如果差额超过 25%，可能会要求额外支付或退还部分保证金。保证金每两年或应客户要求进行一次审查。

只要账单按时全额支付，且不存在不利财务状况，保证金可留存三（3）年时间。将保证金存入未付账单后，我司将在三十（30）个日历日内退还现金保证金和利息。非现金替代品将从账户中删除。

账单支付

您可以通过 nationalgridus.com **在线支付**，也可邮寄账单，或使用我司的免费 DirectPay 自动支付。您可亲自前往账单背面所示客户服务中心以及其他授权机构完成付款。欲知详情，请访问 nationalgridus.com。我司感谢您能及时支付账单。账单一经收到即为到期应付。到期付款后逾期二十三（23）个日历日（通常是账单发出后二十三（23）天）为逾期付款。

逾期付款费用（LPCs）：我司会对所有服务账单的余额以及在二十三（23）

个日历日内未支付的、且适用于原有账单或保证金的 LPCs 继续征收滞纳金。我司会对之前篡改设备使用服务产生的未计费金额征收 LPCs，但前提是我司能够证明这种情况出现有客户知道或理应知道原始账单不正确之后。您的账单将标示逾期付款日期。

预算计划

如果您一（1）年内的天然气使用量存在可预测峰值和谷值，您有机会获取加入我司预算计划的资格。

本计划可以将您的年度天然气使用费分摊到十二（12）个月。联系我司免费进行注册。

以下情况不具备资格。有以下情况的客户：

1. 计费时间少于十二（12）个月。
2. 属于季节性、短期或临时客户。
3. 有欠款
4. 使用可中断、温控或双燃料的客户。
5. 在过去二十四（24）个月内，因任何原因在计划年度结束前停止按原有计划计费的客户；或
6. 消费模式无法准确估计。

服务中断

如果您未能支付逾期账单（天然气账单、延期付款协议、保证金）或提供合理的场所查看权限，我司会发出通知后关闭服务。如果您具备资格，我司将为您提供延期付款协议。

如果我司发现您篡改设备（仪表）使用服务进而中断您的服务，您有权获得一份未计费的书面服务账单和有关继续服务条件的口头通知（如果有）。

如果您采用支票付款，但又在发出服务中断通知后拒付，我司会在未提前通知的情况下中断服务。

服务中断最终通知

我司因逾期账单、保证金或无法提供仪表查看权限而关闭天然气服务之前必会向您发送服务中断最终通知。如果您能在付款到期日后二十三（23）个日历日内支付账单（账单所示当前仪表读数日期后约二十四（24）天内），我司不会因欠费而发送服务中断最终通知。如果我司向您寄送了服务中断最终通知，您至少有八（8）个日历日支付账单，或在具备资格的情况下签订延期付款协议。（详见延期付款协议。）如果您对帐户有任何疑问，请致电我司。我司将审查您的帐户，且在此期间将推迟天然气服务关闭。

我司可在周一至周五上午 8:00 至下午 6:00 期间对欠费用户暂停服务。我司不

您可能有资格获得住宅保护

您有机会获取适用于住宅客户的纽约州法律之家庭能源公平实践法（HEFPA）规定的保护资格。该等保护措施包括但不限于免除保证金、延期付款资格以及防止服务中断。

若符合下述情况，您有资格获得住宅客户保护：

1. 如果是提供天然气/单位量的三户家庭住宅；-或-
2. a. 已以您的名义而非企业或公司名义提交天然气服务申请；b. 您的服务地址提供天然气服务；c. 您住宅用途的天然气服务超过 50%。重要提示：HEFPA 保护措施不会影响您的天然气服务计费。天然气价格取决于所用天然气服务类型和供应场所。National Grid 保留检查客户场所的权利，以确认所提供信息是否准确。如果您有资格获得住宅客户保护，请填写本表的另一面并邮寄到下述地址。请填写另一面并将此表邮寄至：

纽约布鲁克林汉森广场2号信箱 National Grid，邮编 11217

纽约州 National Grid 客户的非住宅权利与责任续

会在周六或周日、国家一般建筑法规定的公共假日、我司及 PSC 办公室关闭的任何一天关闭服务。服务关闭期间，您有权向我司现场代表支付费用以避免服务中断。如果您在过去二十四 (24) 个月内使用过空头支票，我司有权只接受承兑支票、汇票或现金付款。如果在启用终止服务的前一天下午 3:00 后关闭服务，我司现场代表将与您联系，您可付款 (包括个人支票) 取消服务终止。

我司代表可在天然气服务中断时接受付款，并与具备资格的客户签订延期付款协议。我司代表可根据延期付款协议 (如果客户具备资格) 接受全额或部分付款以避免服务中断。(详见延期付款协议。)

关闭后恢复服务

如果您因欠费、无法读取我司仪表或违反我司价目表而被关闭服务，我司将在您支付适当费用和保证金、改善仪表读取、纠正价目表违规后二十四 (24) 小时内恢复服务。如果我司因非可控因素导致无法恢复服务，我司将在非可控因素消除后二十四 (24) 小时内恢复服务。

房东须知

如果您拥有住宅租赁物业，您的租户没有义务为其所租住宅以外的区域支付天然气服务费。

这种情况被称为“共享仪表”。住宅区域是租户的生活区，也是租户的专用区域。除少数情况以外，共享仪表必须予以纠正，否则仪表所有者必须对账目以及过去六年的服务承担责任。此外，如果非仪表所有者要求检查并发现共享仪表，仪表所有者可能会收到一份账单，金额是共享仪表计量十二 (12) 个月所有服务的预估费用。

您可以联系我司要求检查。

延期付款协议

如果您无法到期全额支付账单，您有机会获得签署延期付款协议 (DPA) 的资格。但是，DPA 并不能免除您的保证金。欲知详情，请访问 ngrid.com/moretime。如需获取 DPA，请访问 National Grid 客户服务中心或致电 **718-643-4050**。

首付款要求

我司要求您支付欠费金额的 30% 或月均费用的两倍 (以较大者为准)，以及在签署 DPA 时服务中断最终通知发送后的欠费金额作为首付款。

如果我司中断服务，您可以当即达成协议，但您的首付款金额可能高达欠款的 50%，或月均费用四倍，以较大者为准。

填写本表并邮寄至纽约布鲁克林汉森广场2号信箱 National Grid, 邮编 11217

剩余付款

首付款后的剩余金额需按月支付，金额等于月均费用，或分期六个月支付，以金额较大者为准。

注意：如有以下情况下，您没有资格获得 DPA：

- 拥有足够的财力支付账单；或
- 是上市公司或其子公司；或
- 属于季节性、短期或临时客户；或
- 过去十二 (12) 个月的总用量超过了 4000 千卡；或
- 根据原有或现有延期付款协议尚有欠款，或未能在过去十二 (12) 个月内按照原有协议及时付款。

仪表读数和预估账单

账单会标示下一次抄表预约日期。正常抄表时间为上午 8:00 至下午 5:00。请配合我司在此期间抄表。我司会在某些特定情况下发送预估账单。如果我司无法读取您的仪表，我司会要求您提供仪表读数。如果仍然无法获取仪表读数，账单将请求您协助抄表，特别约定抄表时间，并告知您因抄表失败而产生的罚款。因抄表失败产生的罚款将按 25 美元/单位量加税，直至获取实际仪表读数。

反向计费

“反向计费账单”是指账单的一部分，而非均衡计费计划账单。该账单是在当前计费周期之前实际交付客户的原先未计费的服务费用。

如果账单出现明显错误，我司依法有六 (6) 个月时间纠正错误，向客户发送反向计费账单。我司将在发出反向计费账单时向客户解释计费不足的情况。如果反向计费账单超过二十四 (24) 个月，我司将随附一份声明，解释反向计费账单超过既定限制的原因。对于任何超过一个月的反向计费账单，客户将收到通知说明其可以根据要求收到一份具体计费的详细账单。

除涉及仪表或服务篡改的情况以外，反向计费账单还将为具备资格的客户提供延期付款协议。如果发生以下情况，我司可以在发现计费不足的情况之日起十二 (12) 个月内修改账单：

1. 客户知道或理应知道账单原件或第一张反向计费账单有误；或
2. 新信息显示，第一张反向计费账单有误。

限制条件

除非我司能够证明客户理应知道账单原件有误，否则我司不允许在意识到反向计费情况之前对已向客户提供超过二十四 (24) 个月的服务进行反向计费 (如果是我司疏忽所致，则是十二 (12) 个月)。

公用设备的检查和检验

我司有权在合理时间内进入建筑物检

查设备 (仪表、管道等) 或确定天然气的消耗量。如果客户直接或间接阻止我司工作人员进行检查，可能会被罚款 100 美元。除非可控因素以外，我司将在合理情况下尽快进行现场检查。如遇以下情况，将在六十 (60) 天内进行：

1. 服务申请中包含的请求；
2. 合理的客户要求；
3. 公司现场检查令；
4. 表明服务可能存在错误计量且来源合理来源的通知；或
5. 纽约州公共服务委员会或其授权指定人员给予的指示。

闲置燃气表

所有配备开放式燃气表的场所都必须有一个激活的燃气账户。如果场所的开放式燃气表没有负责人，该表将被锁定或拆除，或将天然气供气管道切断。若客户终止服务，应配合预约锁定仪表。

服务类别 (计费率)

我司非住宅天然气服务类别的详细列表可在客户服务中心获取，或致电 **718-643-4050**。所有新客户在向我司客户服务中心申请服务时会收到相关信息。每个客户服务中心都会提供我司的价目表副本。

非 HEFPA 住宅服务部分按住宅费率计费的客户类别应遵守本手册的非住宅规定，但无需遵守家庭能源公平实践法 (HEFPA) 规定。客户类别如下：

1. 提供采暖和/或热水的三至五户家庭住宅；
2. 仅将天然气用于宗教目的的宗教组织*；
3. 拥有或租赁驿站或大厅的非营利性退伍军人组织*；
4. 属于非营利性机构，且无 24 小时工作人员的精神病患者社区住宅*；或
5. 非住宅活动的面积不超过 50% 的两栋或以上家庭住宅的非供暖用途 (仅供烹饪和/或燃油器使用)。

*National Grid 允许为此类账户提供更多合适且更具成本效益的选择。欲知详情，请致电 718-643-4050。

商业客户的折扣率

您是否在迁移或扩展业务？又或者您正在考虑创业。我司可以帮助您节省运营费用，甚至寻找场地。在客户服务中心申请服务时可向我司咨询更多信息，或致电我司经济发展办公室 **1-877-MyNGrid**。

扫描二维码查看以下语言的表格：阿拉伯语、孟加拉语、中文、海地克里奥尔语、波兰语、俄语、乌尔都语和意第绪语



住宅账户保护申请 (根据家庭能源公平实践法)

账户名 _____
服务地址 _____
城市 _____ 州 _____ 邮编 _____
账户号 _____
电话：家庭 _____ 公司 _____
客户签名 _____
职位 _____ 日期 _____

仅供公司使用： 检查提示 手册邮寄
 返回 资格： 是 否

请检查您的适用项目：

1. 我是一名房东，拥有一套提供天然气/单位量的三户家庭住宅；-或-
注意：如果您勾选了第 1 项或第 2 项中的所有单项，您可能有资格根据家庭能源公平实践法获得住宅客户保护。

2. 本账户以我个人名义开立 (不是企业或公司名称)；
 服务地址即是我的住址；和
 我本人使用 50% 以上的煤气服务