

Derechos y responsabilidades de los clientes no residenciales de National Grid en el estado de Nueva York

Ciudad de Nueva York

¿Tiene alguna pregunta sobre su factura O necesita un servicio?

Comuníquese inmediatamente con National Grid si tiene alguna pregunta sobre su factura o si necesita nuestro servicio gratuito de emergencia de seguridad de gas. Comuníquese primero con National Grid. ¡Queremos ayudar!

Por teléfono: 1718-643-4050. Si tiene una emergencia de seguridad de gas, llame al **911** o a nosotros en cualquier momento (las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Las consultas de facturación se atienden normalmente de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., de lunes a viernes y de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. los sábados.

En persona: en uno de nuestros centros de atención al cliente, cuya información figura en la parte posterior de su factura. El horario es de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes. Dado que los lunes y los viernes son nuestros días más ajetreados, intente visitarnos otro día, si es posible, para ahorrar tiempo.

Por correo: escriba a National Grid, Customer Correspondence, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217. Responderemos con prontitud y por escrito, si solicita una respuesta por escrito. Cuando escriba, incluya su número de cuenta y su número de teléfono.

¿Qué sucede si no está de acuerdo con la respuesta de National Grid a su pregunta?

Si nuestro representante no puede resolver su consulta a su entera satisfacción, pida hablar con un supervisor.

Si no podemos ayudarle, puede comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York en el sitio web dps.ny.gov/complaints, llamando al **1-800-342-3377** (gratis), de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a viernes, o por correo postal a la dirección New York State Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. Los representantes del consumidor investigarán su queja y emitirán una determinación.

Mientras la PSC considera su queja, usted no tiene que pagar el monto de la factura en cuestión. Las facturas que no están en disputa deben pagarse antes de su vencimiento.

Solicitudes para el servicio de gas

Antes de iniciar la prestación del servicio de gas, debe completarse una solicitud para el servicio de gas, disponible en cualquier centro de atención al cliente.

Asegúrese de completar la solicitud en su totalidad y con precisión para garantizar que su cuenta se coloque en la clasificación de servicio correcta (tarifa de facturación). Su solicitud debe ir acompañada de copias de sus documentos comerciales (documentos societarios o corporativos y una escritura o un contrato de arrendamiento). El nombre en la solicitud debe coincidir con sus documentos comerciales. Proporcionaremos o denegaremos el servicio dentro de los 10 días calendario después de la recepción de una solicitud completa. Ciertas situaciones pueden retrasar la prestación del servicio, incluidas las condiciones climáticas adversas o nuestra imposibilidad de obtener acceso a las instalaciones.

Antes de brindar el servicio a un solicitante, es posible que exijamos el pago total de todos los montos adeudados que no estén sujetos a una disputa de facturación pendiente o que formen parte de un acuerdo de pago diferido existente que esté al día. Si su solicitud es denegada únicamente por no realizar el pago completo, le brindaremos el servicio tan pronto como sea razonablemente posible, una vez que pague los montos pendientes adeudados.

Si denegamos su solicitud de servicio, le proporcionaremos un aviso por escrito en el que se le explicará el motivo de la denegación y lo que debe hacer para calificar para el servicio, y se le notifi-

cará de su derecho a solicitar una revisión por parte de la Comisión de Servicios Públicos.

Política de depósito de garantía

A los nuevos clientes se les puede exigir el pago de un depósito de garantía para abrir una nueva cuenta. El depósito no excederá el doble del consumo promedio durante los 12 meses anteriores. El depósito se reflejará en su primera factura mensual. Puede pagar su depósito en tres cuotas: 50 % de anticipo y el saldo en dos cuotas mensuales.

A los clientes actuales se les puede solicitar el pago de un depósito si la cuenta está morosa, el cliente se ha declarado en reorganización o quiebra, si se le facturan retroactivamente servicios prestados a través de un equipo alterado o (cuando exista evidencia confiable) si es probable que no pague los cargos por servicios facturados.

El depósito de garantía no excederá el doble del uso mensual promedio. Sin embargo, en el caso de los clientes cuyo consumo varía ampliamente, el monto puede ser el doble del costo de su consumo mensual promedio durante la temporada de mayor demanda.

Para los clientes actuales que tienen 12 meses o más de historial de facturación, el monto del depósito de garantía se calculará en función del historial de facturación.

Para los clientes que tienen menos de 12 meses de historial de facturación, el monto del depósito se calculará en función del historial de facturación del cliente o del cliente anterior, siempre y cuando no haya habido cambios significativos en el consumo.

El depósito de garantía se puede pagar en forma de efectivo, con cheque, mediante carta de crédito irrevocable y fianzas. National Grid paga intereses sobre los depósitos pagados en efectivo o con cheque. Los depósitos se mantienen a una tasa de interés establecida por la PSC. Los intereses se acreditarán anualmente mientras sigamos reteniendo el depósito.

El depósito se revisará después de un año para garantizar que el monto sea consistente con el consumo actual. Si la variación supera el 25 %, se podrá solicitar un depósito adicional o se reembolsará una parte del monto. Luego, los depósitos se revisarán cada dos años o cuando usted lo solicite.

Los depósitos se mantienen durante tres años, siempre y cuando las facturas se hayan pagado a tiempo y en su totalidad, y no existan condiciones financieras adversas. Le reembolsaremos el depósito en efectivo, más los intereses, dentro de los 30 días calendario, después de acreditar el monto a cualquier factura pendiente. Las alternativas que no sean con dinero en efectivo se eliminarán de la cuenta.

Pago de facturas

Puede pagar en línea en nationalgridus.com o por correo con el sobre que recibió con su factura, o unirse a nuestro servicio GRATUITO de pago automático DirectPay. Pague en persona en cualquier centro de atención al cliente, cuya información figura en la parte posterior de su factura, o en otras agencias autorizadas. Visite nationalgridus.com para obtener más información.

Agradecemos el pronto pago de nuestras facturas. Las facturas vencen y son pagaderas contra entrega. Un pago se vence 23 días calendario después de la fecha de vencimiento del pago (que generalmente es 23 días después del envío de la factura).

Cargos por pago atrasado (LPC):

Podemos imponer un cargo continuo por pago atrasado sobre el saldo impago de cualquier factura de servicio y cualquier LPC impago aplicado a facturas anteriores o depósitos de garantía que no

se paguen dentro de los 23 días calendario. Podemos aplicar LPC a servicios no facturados previamente suministrados a través de equipos manipulados, siempre que podamos demostrar que la condición existía después de que el cliente supiera o razonablemente debió haber sabido que la facturación original era incorrecta. La fecha de pago atrasado aparecerá en su factura.

Plan de presupuesto

Si su consumo de gas tiene altibajos predecibles durante el año, puede ser elegible para unirse a nuestro Plan de Presupuesto. Este plan distribuye sus costos anuales de uso de gas en 12 pagos mensuales. Comuníquese con nosotros para inscribirse en el servicio gratuito.

Los siguientes clientes no califican para participar. Clientes que:

1. tienen menos de 12 meses de facturación;
2. son estacionales, a corto plazo o temporales;
3. tienen atrasos;
4. tienen servicios que pueden interrumpirse o que son controlados por temperatura o de doble combustible;
5. por cualquier motivo, dejaron de recibir facturación en un plan anterior antes de que finalizara el año del plan, en los últimos 24 meses; o
6. tienen un patrón de consumo que no puede estimarse con precisión.

Desconexión del servicio

Si no paga las facturas vencidas (facturas de gas, acuerdo de pago diferido, solicitudes de depósito de garantía) o no proporciona acceso razonable a las instalaciones, podremos desconectar su servicio solo después de haber proporcionado el aviso requerido. Si usted es elegible, le ofreceremos un acuerdo de pago diferido.

Si desconectamos su servicio porque descubrimos que se suministra a través de un equipo (medidor) manipulado, usted tiene derecho a recibir una factura de servicio sin medidor por escrito y un aviso verbal de las condiciones, si las hubiera, bajo las cuales se continuará el servicio.

Podemos desconectar el servicio sin brindar un aviso previo de la desconexión si se realiza un pago mediante un cheque que luego se rechaza después de que se haya enviado un aviso de desconexión.

Avisos finales de desconexión

Antes de que podamos desconectar el servicio de gas por una factura o un depósito de garantía vencidos, o por no contar con acceso al medidor, debemos enviarle un aviso final de desconexión. No enviaremos un aviso final de desconexión por falta de pago a menos que no haya pagado una factura dentro de los 23 días calendario posteriores a la fecha de vencimiento del pago (aproximadamente 24 días después de la fecha de la lectura actual del medidor impresa en la factura).

Una vez que se le haya enviado por correo un aviso final de desconexión, tendrá al menos ocho días calendario para pagar su factura o celebrar un acuerdo de pago diferido si es elegible. (Consulte la sección Acuerdos de pago diferido). Si tiene alguna pregunta sobre su cuenta, llámenos. Revisaremos su cuenta y pospondremos la desconexión del servicio de gas mientras investigamos sus preguntas.

Se nos permite suspender el servicio por falta de pago entre las 8 a. m. y 6:00 p. m., de lunes a viernes. No podemos desconectar el servicio los sábados o domingos, los días festivos públicos según lo define la Ley de Construcción General del Estado ni cualquier día en que nuestras oficinas o las oficinas de la PSC estén cerradas. En el momento en que se desconectará el servicio, tiene derecho a pagar al representante de la empresa en el lugar para evitar la desconexión. Sin embargo, si nos ha pagado con un cheque sin fondos en

Usted puede ser elegible para protecciones residenciales

Usted puede ser elegible para recibir protecciones bajo la Ley sobre Prácticas Justas de Energía Residencial (HEFPA), una ley del estado de Nueva York que es aplicable a clientes residenciales. Estas protecciones incluyen, entre otras, la exención del pago de un depósito de garantía, la elegibilidad para celebrar acuerdos de pago diferido y protecciones contra la desconexión del servicio.

Usted es elegible para recibir protecciones para clientes residenciales si cumple con estas condiciones:

1. Es propietario residente de una vivienda de tres unidades que recibe suministro de gas por un medidor; O
2. a. Se ha presentado una solicitud de servicio de gas a su nombre y no a nombre de una empresa o razón social; b. vive en el domicilio de servicio donde se utilizará el gas; y c. utiliza más del 50 % del servicio de gas para sus fines residenciales. Notas importantes: Las protecciones la HEFPA no afectan la tarifa que se le factura por su servicio de gas. Las tarifas del gas están determinadas por el tipo de servicio de gas utilizado y las instalaciones abastecidas. National Grid se reserva el derecho de inspeccionar las instalaciones del cliente para verificar la exactitud de cualquier información proporcionada. Si califica para recibir protecciones para clientes residenciales, complete el reverso de este formulario y envíelo por correo a la dirección que se muestra a continuación. Complete el reverso de este formulario y envíelo por correo a:

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

continúa >

los últimos 24 meses, tenemos el derecho de aceptar solo un cheque certificado, un giro postal o dinero en efectivo como forma de pago. Si el servicio se desconectará después de las 3:00 p. m. en un día que precede a un día en el que la desconexión del servicio está prohibida, nuestro representante de campo se pondrá en contacto con usted y estará preparado para aceptar pagos (incluyendo cheques personales) para evitar la desconexión del servicio.

Nuestros representantes pueden aceptar pagos y celebrar acuerdos de pago diferido con clientes elegibles en el momento de la desconexión del servicio de gas. Pueden aceptar un pago total o parcial con un acuerdo de pago diferido (si el cliente es elegible) para que, de esta manera, se evite la desconexión del servicio. (Consulte la sección Acuerdos de pago diferido).

Reconexión después del corte

Si desconectamos su servicio debido a la falta de pago de facturas, a la falta de acceso para la lectura de nuestro medidor o por una violación de nuestra tarifa, lo volveremos a conectar dentro de las 24 horas después de que usted haya pagado los cargos y los depósitos de garantía correspondientes, haya realizado arreglos razonables para permitirnos el acceso o haya corregido la violación a la tarifa. Si circunstancias ajenas a nuestro control impiden la reconexión del servicio dentro de las 24 horas, el servicio se reconectará dentro de las 24 horas posteriores a la cesación de esas circunstancias.

Información importante parapropietarios

Si usted posee una propiedad para alquiler de viviendas, sus inquilinos no están obligados a pagar el servicio de gas correspondiente a cualquier área fuera de sus propias unidades de vivienda. Esto se conoce como una condición de "medidor compartido". Se considera unidad de vivienda la zona en la que vive el inquilino, así como cualquier área bajo su uso y control exclusivos. Con excepciones limitadas, se debe corregir la condición de medidor compartido o el propietario debe asumir la responsabilidad de la cuenta, así como por hasta seis años de servicio anteriores. Además, cuando se encuentra una condición de medidor compartido después de una inspección que no se realizó por solicitud del propietario, se le puede cobrar al propietario una factura equivalente al costo estimado de 12 meses de todo el servicio medido por el medidor compartido. Puede comunicarse con nosotros para solicitar una inspección.

Acuerdos de pago diferido

Si no puede pagar la totalidad de su factura antes de su vencimiento, es posible que sea elegible para celebrar un acuerdo de pago diferido (DPA). Sin embargo, un DPA no lo exime de estar sujeto a un depósito de garantía. Para obtener más información, visite ngrid.com/moretime. Para celebrar un DPA visite cualquier centro de atención al cliente de National Grid o llame al **718-643-4050**.

Requisitos de pago inicial

Podemos solicitar un pago inicial del 30 % del monto de sus atrasos o del doble de su consumo mensual promedio (el monto que sea mayor), además de cualquier monto facturado después de que se envió el aviso final de desconexión cuyo pago esté atrasado cuando se firme el acuerdo.

Si visitamos sus instalaciones para desconectar su servicio, puede llegar a un acuerdo en ese momento, pero su pago inicial puede ser tan alto como el 50 % de sus montos atrasados o el costo de cuatro veces su consumo mensual promedio, lo que sea mayor.

Pagos restantes

El saldo restante adeudado después del pago inicial debe pagarse en pagos mensuales equivalentes al costo del consumo promedio de un mes o en seis pagos mensuales, el monto que sea mayor.

NOTA: No es elegible para celebrar un acuerdo de pago diferido en los siguientes casos:

- Si tiene los recursos financieros para pagar la factura; o
- Si es una empresa de capital abierto o una subsidiaria de una; o
- Si es un cliente estacional, a corto plazo o temporal; o
- Si su consumo de los 12 meses anteriores superó un consumo total combinado de gas de 4000 termias; o
- Si debe dinero bajo un acuerdo de pago diferido anterior o existente, o no realizó a tiempo los pagos correspondientes a un acuerdo anterior vigente durante los últimos 12 meses.

Lecturas de medidores y facturas estimadas

La fecha de su próxima lectura programada del medidor se muestra en su factura. El horario normal de lectura es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Haga todo lo posible para permitir el acceso a nuestro personal de lectura de medidores en esta fecha. Bajo ciertas circunstancias, podemos emitir una factura estimada. Si no podemos obtener acceso para leer su medidor, le pediremos que nos proporcione la lectura del medidor. Si seguimos sin poder acceder al medidor, se le enviará una serie de mensajes en la factura en los que se le solicitará asistencia para leer su medidor, se le ofrecerá programar una cita especial para la lectura y se le informará sobre los cargos de penalización por falta de acceso. Los cargos de penalización por falta de acceso comienzan en \$25 más impuestos por medidor y aumentan hasta que se obtiene una lectura real del medidor.

Facturación retroactiva

Una "factura retroactiva" se define como la parte de cualquier factura, que no sea una factura del Plan de Facturación Equilibrada, que representa cargos no facturados previamente por un servicio que se prestó efectivamente al cliente durante un período anterior al ciclo de facturación actual.

Si se detecta un error en nuestra facturación, tenemos, por ley, seis meses para corregir la discrepancia y enviar una factura retroactiva al cliente. Cuando se emite una factura retroactiva, se proporcionará al cliente una explicación de las circunstancias que causaron la subfacturación. Si la factura retroactiva cubre más de 24 meses, se adjuntará con la factura una declaración en la que se explicarán las razones por las cuales la factura retroactiva excedió las limitaciones establecidas. Para cualquier factura retroactiva que cubra más de un período de un mes, el cliente recibirá un aviso en el que se le explicará que puede, previa solicitud, recibir un estado de cuenta detallado que muestre cómo se calcularon los cargos.

Además, junto con la factura retroactiva, se enviará una oferta de acuerdo de pago diferido para clientes que sean elegibles, excepto en las situaciones que involucran la manipulación de medidores o servicios. Se nos permite revisar una facturación retroactiva en los 12 meses siguientes a la fecha en que tuvimos conocimiento de las circunstancias que causaron la subfacturación bajo las siguientes condiciones:

1. Si el cliente sabía o debería razonablemente haber sabido que la facturación original o la primera factura retroactiva era incorrecta; o
2. Si hay nueva información que muestra que la primera factura retroactiva era incorrecta.

Limitaciones

No se nos permite emitir facturas retroactivas a un cliente por un servicio prestado más de 24 meses antes de que tuviéramos conocimiento de las circunstancias que causaron la factura retroactiva (12 meses si se debe a una deficiencia nuestra), a menos que podamos demostrar que el cliente razonablemente debería haber sabido que la facturación original era incorrecta.

Inspección y examen de equipos de servicios públicos

Tenemos derecho a entrar en un edificio en horarios razonables para examinar nuestros equipos (medidores, tuberías, etc.) o para determinar la cantidad de gas consumido. Se le puede cobrar un cargo de penalización de \$100 a un cliente

que, directa o indirectamente, impida a nuestros representantes llevar a cabo este examen. Excepto cuando lo impidan circunstancias ajenas a nuestro control, realizaremos una inspección in situ tan pronto como sea razonablemente posible y dentro de los 60 días en las siguientes situaciones:

1. En respuesta a un pedido presentado en una solicitud de servicio;
2. En respuesta a una solicitud razonable del cliente;
3. En respuesta a una orden de inspección in situ de la empresa;
4. En respuesta a una notificación de una fuente razonable de que el servicio puede no estar medido correctamente; o
5. En respuesta a una directiva de la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York o la entidad designada autorizada.

Medidores de gas inactivos

Todas las instalaciones con medidores de gas abiertos deben tener un cliente activo en la cuenta de gas. En las instalaciones donde no haya un cliente responsable, se bloquearán o se retirarán los medidores abiertos, o se desconectará la línea del servicio de suministro de gas. Los clientes que soliciten la baja del servicio deben coordinar una cita para que se les bloquee el medidor.

Clasificaciones de servicios (tarifas de facturación)

Puede solicitar una lista detallada de nuestras clasificaciones del servicio de gas no residencial en todos los centros de atención al cliente o llamando al **718-643-4050**. Esta información también se proporciona a todos los clientes nuevos en el momento en que solicitan el servicio en nuestros centros de atención al cliente. Puede pedir una copia de nuestra tarifa en todos los centros de atención al cliente.

Servicio residencial no cubierto por la HEFPA: Algunas clases de clientes a los que se les factura con una tarifa residencial

Estas clases son las siguientes:

1. Edificios de tres a cinco familias que suministran calefacción de espacios o calentamiento de agua;
2. Organizaciones religiosas* en las que se usa gas exclusivamente con fines religiosos;
3. Organizaciones de veteranos sin fines de lucro* que posean o arrienden puestos o salones;
4. Residencias comunitarias* para personas con enfermedades mentales que sean corporaciones sin fines de lucro y no cuenten con personal en las instalaciones las 24 horas del día; o
5. Para fines no relacionados con la calefacción (incluye el uso de solo el piloto para cocina o quemador de aceite) en edificios de dos o más familias en los que se usa el 50 % o menos de los pies cuadrados para actividades no residenciales.

* National Grid asigna más opciones a este tipo de cuentas para seleccionar una tarifa adecuada y rentable. Llame al **718-643-4050** para obtener más información.

Tarifas con descuento para clientes comerciales

¿Se muda o expande su negocio? Tal vez esté considerando iniciar su propio negocio. Podemos ayudarlo a ahorrar dinero en sus gastos operativos o incluso ayudarlo a encontrar una ubicación. Pídanos más información cuando solicite el servicio en un centro de atención al cliente o llame a nuestra Oficina de Desarrollo Económico al **1-877-MyNGrid**.

Escanee el código QR para ver este formulario en los siguientes idiomas: árabe, bengalí, chino, criollo haitiano, polaco, ruso, urdu y yidis



Envíe este formulario completo por correo a National Grid, Collections, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217

Solicitud de protecciones para cuentas residenciales (según la Ley sobre Prácticas Justas de Energía Residencial)

Nombre en la cuenta _____
Dirección de servicio _____
Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____
Número de cuenta _____
Número de teléfono: Casa _____ Negocio _____
Firma del cliente _____
Forma de tratamiento _____ Fecha _____
Para uso exclusivo de la empresa: Insp. Requerimientos
 Folleto enviado por correo
 Devuelto Califica: Sí No

Marque los elementos que se aplican a usted:

1. Soy un propietario residente de una vivienda de tres unidades que recibe suministro de gas por un medidor;
2. La cuenta está a mi nombre (no a nombre de una empresa o razón social); y vivo en la dirección de servicio; y utilizo más del 50 % del servicio de gas para mi propio uso.

Nota: Si marcó el punto n.º 1 o todos los elementos del punto n.º 2, es posible que califique para recibir protecciones para clientes residenciales en virtud de la Ley sobre Prácticas Justas de Energía Residencial.