

纽约州 National Grid 客户的非住宅权利与责任

长岛

作为纽约州非住宅服务的 National Grid 客户，您拥有特定的权利和责任。本手册概述了您的权利以及责任和义务。

如果本手册中有任何不清楚的地方，您可在周一至周五上午 8:00 至下午 8:00 致电客户服务部 **1-800-930-5003** 咨询您的问题。访问奥尔巴尼市纽约州公共服务委员会 (PSC) 总部或我司网站 **nationalgridus.com** 可**查看我司价目表**。您还可在周一至周五上午 8:30 至下午 5:00 营业期间前往下述客户服务办公室，节假日除外（如果对我司营业时间有疑问，请致电 **1-800-930-5003**）。

贝尔莫尔 - 日出高速公路 2400 号

布伦特伍德 - 伊斯利普大道 1650 号

纽约州规则和条例法典第 16 篇第 1 章 B 分章第 13 部规定了相关权利和责任。

如需西班牙语客服为您解释作为 National Grid 客户的权利和责任，请致电 **1-800-930-5003**。

非住宅服务申请

您可以通过电话申请服务。但是，您需要填写书面服务申请。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）。申请表的姓名必须与您的商业文件保持一致。我司将在收到申请后的十（10）天之内提供或拒绝服务，因非可控因素导致无法提供服务的情况除外。如果我司拒绝您的服务申请，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，以及您有权向 PSC 投诉的通知。如果您具备资格获取服务，需支付所有个人名下逾期款项，并在提供服务前承担我司价目表规定的全部客户责任。除此之外，您需要向我司提供仪表负责人的姓名。

住宅费率的资格

部分宗教组织、农场、精神卫生法规定的社区住宅，以及由退伍军人组织非营利公司持有或租赁的驿站或大厅可能有资格按住宅费率计费。住宅费率可能更具优势，但这取决于类型（天然气）、金额和使用模式等因素。如需获得资格，需向 National Grid 提供相应证明。

欲知更多资格要求，**请于周一至周五上午 8:00 至下午 8:00 致电 1-800-930-5003**。

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），现有客户可能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，则保证金可能是高峰期月均费用的两倍。

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金额。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。

抄表和计费政策

我司有责任向客户提供稳定的天然气和/或电力服务，并准确收取使用服务费用。

客户有责任使用我司仪表，按时全额支付能源使用费。我司关键计费政策和程序如下：

付款时间 - 收到 National Grid 账单时应到期应付。账单邮寄给您二十三（23）天后未付款即被视为逾期。服务账单会标示缴费截止日期，避免产生滞纳金。

付款地址 - 付款方式可采用邮寄、我司服务区域内的支付机构、在线支付、或银行账户自动扣款（直接借记）。您也可以亲自前往我司任一客户服务中心中支付账单：

贝尔莫尔 - 日出高速公路 2400 号

布伦特伍德 - 伊斯利普大道 1650 号

如果采用邮寄支付，请将账单的顶部与支票一并寄回。

请不要邮寄现金。付款应邮寄至：**新泽西州纽瓦克邮政信箱 11791 号 National Grid, 邮编 07101-4791**

。如果亲自支付，请您携带全部账单。如需邮寄支付，请使用服务账单中附带的回邮信封。欲知详情，请访问 **nationalgridus.com**。您也可致电 **1-800-930-5003** 进行付款。

账单内容

所有服务账单均包含下述信息：

1. 我司的名称和主要办事处位置。
2. 我司为您计费的服务类别（费率）。
3. 您的姓名、账号和服务地址。
4. 计费的开始日期和结束日期。
5. 已计费的服务数量。
6. 个人计费金额与总计费金额。
7. 您必须付款以避免逾期的日期。
8. 如果您对账单有疑问，可致电咨询。

预算计划

如果您计划在十二（12）个月内平均分摊费用，提供预算计划。

本计划不会削减您的整体支出，但可能有助于您进行预算管理。本计划适用于所有非住宅客户，但以下客户除外：

1. 账单少于十二（12）个月的客户。
2. 季节性、短期或临时客户。
3. 逾期客户。
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均等付款计划计费的客户。
6. 客户的消费模式无法通过充分预测进行合理程度的年度估算。

本自主计划旨在减少季节性消费模式导致的付款波动。

欲知详情或了解资格要求，请于周一至周五上午 8:00 到下午 8:00 致电 **1-800-930-5003**。

读表/抄表 - 正常抄表时间为工作日上午 8:00 至下午 5:00。如果无法查看仪表，我司将估算您的账单或者尝试读取实际仪表。

如果继续估算账单，我司将依法向您提供通知，说明我司无法查看仪表，您有义务向我司提供帮助或接受服务账单所列的额外通知和处罚。一旦超过最大连续估算允许值，如果每次定期抄表无法获取实际读数，费用都将增加 100 美元。如果无法定期查看仪表，请联系我司排特别预约或致电 **1-800-930-5003** 或访问 **nationalgridus.com** 获取读数。

预估账单 - 如果我司无法读取仪表，您可能会收到预估账单。我司的服务账单估算方法已获得 PSC 批准。每

纽约州 National Grid 客户的非住宅权利与责任续

份预估账单都会清楚说明服务费以估算值为准。许多预估账单也将包含前述仪表接入通知。

反向计费-如果我司向您发送之前未计费的账单,该账单将解释我司反向计费的原因。此外,如果客户收到超过一个月的反向计费账单,客户有权要求提供账单说明,查看计费详情,也有机会签订延期付款协议进行补缴。

延期付款协议

如果您无法到期全额支付账单,您可能有资格获签署延期付款协议(DPA)。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,请致电 **1-800-930-5003**。

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,您可以在当时达成协议,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。

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,您没有资格签署 DPA:

- 拥有足够的财力支付账单;或
- 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。

仪表和其他公用设备的检查和检验

检查权-National Grid 工作人员或我司代理人有权在任何合理时间内检查仪表和其他设备,但前提是出示带照片的身份徽章证明其权限。如果客户阻止或妨碍检查,可能会被罚款 100 美元。

检查义务-如果我司收到客户有关可能存在计量问题的合理要求或 PSC 指令,我司有义务对设备进行现场检查。我司有义务在收到请求后六十(60)天内进行检查,除非发生到非可控情况导致我司无法完成检查。

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。终止服务的客户应配合预约锁定仪表。

逾期付款和其他费用

我司会对原有服务账单的欠费、适用于原有账单的逾期欠款、保证金、篡改设备使用服务产生的未计费金额,或延期付款协议项下到期费用征收每月 1.5% 的滞纳金。

我们也会出于其他合法目的收取合理费用,包括空头支票处理、恢复服务、客户费用或客户未提供仪表或其他公司设备的访问权限。

最终终止通知以及服务关闭和打开程序

如果您未能支付逾期账单,我司可能会在发出通知后关闭服务。但是,部分非住宅客户有资格根据家庭能源公平实践法(HEFPA)获得特殊保护。如需了解您是否有资格获取保护,请联系我司。

最终终止通知-如果您的账单未支付,且自账单发送之日起已过去二十三(23)天,您可能会收到最终终止通知。如果亲自送达最终终止通知,服务可能会在五(5)天内停止;如果采用邮寄方式,服务可能会在邮寄之日起八(8)天内停止。最终终止通知将告知您服务关闭的欠费金额和最早日期、联系我司支付账单的方式,以及投诉问题账单的流程(National Grid 和 PSC)。

服务终止-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,我司有权只接受保兑支票、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。

未经事先通知的中断服务-

如发生以下情况,我司可在无事先通知的情况下关闭服务:

- 1.紧急情况威胁到人员、区域或我司设备安全时。
- 2.需要维修、更换或改进我司设备时。
- 3.政府指示我司采取行动。

National Grid 会试图在关闭服务中断之前通知我司客户(在合理可行的情况下)。

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,我司将在您支付账单、签订延期付款协议、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

根据法律,租户只需为个人所用天然气付费。租户的电表或天然气表偶尔也会对非租户所使用的天然气计费。这种情况被称为“共享仪表”。如果租户为共享仪表付费,必须依法予以报销,和/或在特定条件下经我司批准与房东签订双方都能接受的协议以此解决共享问题。

为确定是否存在共享仪表,我司需要查看公寓、仪表和建筑物公共区域。National Grid 应依法向所有相关方提供未决调查和最终决定的书面通知。如果房东拒绝配合我司调查,仍可能导致出现“共享仪表”的情况。如果房东在出现“共享仪表”情况后一百二十(120)天内未采取任何行动,National Grid 应依法以房东的名义建立账户,以共享仪表为基础计量之后的所有服务,直至达到合规性要求。无论共享仪表是否得以纠正,房东在某些情况下可能会被收取其他费用(如适用)。

欲知更多共享计量信息,请访问 nationalgridus.com 或致电 **1-800-930-5003**。

投诉处理程序

如果您对服务有任何不满、疑问或问题,请尽快联系 National Grid。您有权获得及时回复。您于周一至周五上午 8:00 至下午 8:00 致电 **1-800-930-5003** 向 National Grid 代表寻求 24 小时紧急服务。如果您闻到燃气味,请拨打 **911** 或 **1-800-490-0045**。

我司客户服务代表将竭尽全力及时、周到地处理您的问题。但是,如果您不满意我司代表的回应或决定,请要求主管审查您的问题或投诉。

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 期间拨打 **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。PSC 消费者代表将调查您的投诉并作出决定。PSC 还可为住宅单元的住宅客户和非住宅客户提供紧急热线服务。热线电话:**1-800-342-3355**,服务时间为工作日上午 7:30 到下午 7:30。

如果 PSC 正在处理您的投诉,我司不会因您未决账单或因其他投诉原因而暂停服务。但是,我司有权因未付账单或其他无争议投诉而暂停服务。

纽约布鲁克林汉森广场2号 National Grid, 邮编 11217 周一至周五上午 8:00 到下午 8:00 | nationalgridus.com



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

This is an important notice. Please have it translated.

Este é um aviso importante. Quiera mandá-lo traduzir.
Este es un aviso importante. Por favor, hágalo traducir.
Avis important. Veuillez traduire immédiatement.
Questa è un'informazione importante, si prega di tradurla.
Это очень важное сообщение.
Пожалуйста, попросите чтобы вам его перевели.
Đây là một thông báo quan trọng. Xin vui lòng dịch thông báo này.
這是一個重要的通知。請翻譯一下。
Sa a se yon avi enpòtan. Tanpri, fè li tradwi.
סא א זא א וויכטיקע אָנזאַג. ביטע איבערזעצן