

# Derechos y responsabilidades no residenciales para los clientes de National Grid en el estado de Nueva York Long Island

Como cliente de National Grid que recibe servicio no residencial en el estado de Nueva York, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este folleto resume sus derechos, así como sus responsabilidades y obligaciones.

Si algo en este folleto no está claro, puede llamar a Atención al Cliente al **1-800-930-5003** de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., para discutir sus inquietudes. Nuestra tarifa está disponible para su revisión en la sede de la Comisión de Servicios Públicos (PSC) del Estado de Nueva York en Albany o en nuestro sitio web en **nationalgridus.com**. También puede visitar una de las siguientes oficinas de atención al cliente, que están abiertas de 8:30 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, excepto los días feriados (si tiene dudas sobre nuestro horario de apertura, llámenos al **1-800-930-5003**).

**BELLMORE: 2400 Sunrise Highway**  
**BRENTWOOD: 1650 Islip Avenue**

Estos derechos y responsabilidades se establecen en las reglas de la Parte 13 del Subcapítulo B del Capítulo 1 del Título 16 del Código de Normas y Regulaciones del Estado de Nueva York. Para consultar con un representante que hable español y pueda explicarle sus derechos y responsabilidades como cliente de National Grid, llame al **1-800-930-5003**.

## Solicitudes para servicio no residencial

Puede solicitar el servicio por teléfono. Sin embargo, es posible que deba completar una solicitud de servicio por escrito. 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. Luego de recibir una solicitud completa, proporcionaremos o denegaremos el servicio en un plazo de 10 días, a menos que circunstancias ajenas a nuestro control lo impidan. Si se deniega el servicio, le proporcionaremos una declaración por escrito en la que se le explicarán las razones de la denegación y lo que debe hacer para calificar para el servicio, y se le notificará de su derecho a apelar ante la PSC. Si califica para el servicio, es posible que deba pagar cualquier monto pendiente de pago del cual sea responsable y cumplir con todas las demás responsabilidades del cliente según lo requiera nuestra tarifa antes de que se active el servicio. Además, es posible que se le pida que nos proporcione el nombre de la persona que controla el acceso a nuestros medidores.

## Elegibilidad para tarifas residenciales

Ciertas organizaciones religiosas, granjas, residencias comunitarias (según lo definido en la Ley de Higiene Mental) y puestos o salones de propiedad o alquilados por una corporación sin fines de lucro que sea una organización de veteranos pueden ser elegibles para la facturación a tarifas residenciales. Las tarifas residenciales pueden ser más beneficiosas dependiendo de factores como el tipo (gas), la cantidad y el patrón de consumo. Para calificar, National Grid requiere la presentación de evidencia de elegibilidad. Para obtener más información sobre los requisitos de elegibilidad, llame al **1-800-930-5003** de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

## Política de depósito de garantía

**A los nuevos clientes** se les puede exigir el pago de un depósito de seguridad 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 existentes** 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 naturales, después de acreditar el monto a cualquier factura pendiente. Las alternativas que no sean con dinero en efectivo se eliminarán de la cuenta.

## Política de lectura de medidores y facturación

Somos responsables de suministrar el servicio de gas o electricidad a nuestros clientes de manera confiable y de facturar con precisión a los clientes por el servicio que utilizan.

Usted, como nuestro cliente, es responsable de gestionar el acceso a nuestros medidores y tiene la obligación de pagar sus facturas de servicios públicos en su totalidad y a tiempo. A continuación, se presentan algunos aspectos destacados importantes de nuestras políticas y procedimientos de facturación:

**Cuándo pagar.** Las facturas de National Grid vencen y deben pagarse en cuanto se reciben. Un pago se considera atrasado 23 días después de que se le envía la factura. Verá una fecha en su factura de servicio que le indica la fecha límite para pagar la factura y evitar cargos por retraso.

**Dónde pagar.** Los pagos se pueden realizar por correo, en agencias de pago ubicadas en toda nuestra área de servicio, a través del pago de facturas en línea o mediante el débito automático de su cuenta bancaria (débito directo). También puede pagar su factura en persona en cualquiera de nuestros dos centros de atención al cliente:

**BELLMORE: 2400 Sunrise Highway**  
**BRENTWOOD: 1650 Islip Avenue**

Cuando pague por correo, devuelva la parte superior de la factura junto con su cheque. No envíe dinero en efectivo. El pago debe enviarse a: **National Grid, PO Box 11791, Newark, New Jersey 07101-4791**. Cuando pague en persona, traiga su factura completa. Para pagar por correo, use el sobre de respuesta incluido con su factura de servicio. Para obtener más información, visite **nationalgridus.com**. También puede realizar un pago llamando al **1-800-930-5003**.

## Contenido de la factura

Todas nuestras facturas de servicio contienen la siguiente información:

1. El nombre de nuestra empresa y la ubicación de nuestra oficina principal.
2. La clasificación del servicio (tarifa) por la cual le estamos facturando.
3. Su nombre, número de cuenta y dirección de servicio.
4. Las fechas de inicio y finalización del período de facturación.
5. La cantidad de servicio facturado.
6. El monto de los cargos individuales y los cargos totales facturados.
7. Una fecha límite para pagar y evitar cargos por pago atrasado.
8. Un número de teléfono al que puede llamar si tiene alguna pregunta acerca de su factura.

## Plan de presupuesto

Si desea distribuir sus cargos por el servicio de energía de la manera más uniforme posible a lo largo de un período de 12 meses, National Grid ofrece el Plan de Presupuesto. Este plan de pago no reduce sus gastos totales de energía, pero puede ayudarlo a gestionar su presupuesto. Este plan está disponible para todos los clientes no residenciales, excepto:

1. Clientes que tienen menos de 12 meses de historial de facturación en las instalaciones.
2. Clientes estacionales, a corto plazo o temporales.
3. Clientes con deudas pendientes.
4. Clientes con servicios que pueden interrumpirse o que son controlados por temperatura o de doble combustible.
5. Clientes que, por cualquier motivo, dejaron de recibir facturación en un plan de pagos nivelados previo antes de que finalizara el año del plan, en los últimos 24 meses.
6. Clientes cuyo patrón de consumo no es lo suficientemente predecible como para ser estimado anualmente con un grado razonable de certeza.

Este plan voluntario está diseñado para reducir las fluctuaciones en los pagos causados por los patrones estacionales de consumo. Para obtener más información o determinar si es elegible, llame al **1-800-930-5003**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

**Lectura de medidores/acceso a los medidores.** El horario normal de lectura es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en días hábiles. Si no podemos acceder al medidor, estimaremos su factura o, en algunos casos, haremos intentos adicionales de leer el medidor.

Si las estimaciones continúan, estamos obligados por ley a proporcionarle avisos que indiquen que no podemos acceder a los medidores y que usted tiene la obligación de facilitar el acceso o estará sujeto a recibir avisos adicionales y penalizaciones en forma de cargos que se pueden agregar a su factura de servicio. Una vez que haya superado el número máximo permitido de estimaciones consecutivas, se puede agregar un cargo continuo de \$100 cada vez que una lectura programada regular no produzca una lectura real. Si tenemos problemas para acceder a su medidor de manera regular, comuníquese con nosotros para programar una cita especial o informar de su lectura al **1-800-930-5003** o en **nationalgridus.com**

**Facturas estimadas.** Si no podemos leer su medidor, **es posible que reciba una factura estimada.** El método que utilizamos para estimar las facturas de servicio está aprobado por la PSC y cada factura estimada indica claramente que los cargos de servicio facturados se basan en una estimación. Muchas facturas estimadas también

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

contendrán los avisos de acceso al medidor mencionados anteriormente.

**Facturación retroactiva.** Si le enviamos una factura por cargos que no se habían facturado previamente, la factura contendrá una explicación de los motivos de la facturación retroactiva. Además, los clientes que reciban facturas retroactivas por un período de tiempo superior a un mes tienen el derecho de solicitar un estado de cuenta de facturación que muestre cómo se calcularon los cargos y se les ofrecerá la oportunidad de pagar después un período de tiempo mediante la celebración de un acuerdo de pago diferido.

### 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](http://ngrid.com/moretime). Para obtener un DPA, llame al **1-800-930-5003**.

### 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 termas; 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.

### Inspección y examen de medidores y otros equipos de servicios públicos

**Derecho a inspección.** El personal de National Grid o los agentes que actúan en nuestro nombre tienen el derecho de inspeccionar medidores y otros equipos en horarios razonables, siempre que puedan presentar una credencial de identificación con fotografía que confirme que están autorizados para hacerlo. Un cliente que impide o dificulta dicha inspección puede ser multado con \$100 por cada infracción.

**Deber de inspección.** Tenemos el deber de realizar una inspección in situ de nuestro equipo cuando recibimos una solicitud razonable de un cliente, un informe de posibles problemas de medición o una directiva de la PSC. Es nuestra obligación realizar dicha inspección en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la solicitud, a menos que circunstancias ajenas a nuestro control impidan la realización de la inspección.

**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.

### Cargos por pago atrasado y otros cargos

Podemos imponer un cargo continuo por pago atrasado del 1,5 % mensual sobre el saldo impago de facturas de servicios anteriores, cualquier cargo por pago atrasado no abonado en facturas anteriores, depósitos de garantía, montos previamente no facturados por servicios proporcionados a través de equipos manipulados o el saldo pendiente bajo un acuerdo de pago diferido.

También podemos imponer un cargo razonable por otros propósitos legales, como la gestión de un cheque sin fondos, la restitución del servicio, los costos del cliente o el incumplimiento por parte del cliente de su obligación de brindar acceso a los medidores u otros equipos de la empresa.

### Aviso final de cancelación y procedimientos de desconexión y conexión del servicio

Si no paga las facturas vencidas, podemos desconectar su servicio después de haber proporcionado el aviso requerido. Sin embargo, algunos clientes no residenciales califican para beneficiarse de protecciones especiales en virtud de la Ley sobre Prácticas Justas de Energía Residencial (HEFPA). Para saber si califica para recibir estas protecciones, comuníquese con nosotros.

**Aviso final de cancelación.** Puede enviarse un aviso final de cancelación si su factura está impaga y han transcurrido 23 días desde la fecha en que fue enviada. Si se le entrega personalmente un aviso final de cancelación, el servicio puede desconectarse en cinco días; si el aviso final de cancelación se envía por correo, el servicio puede desconectarse en ocho días a partir de la fecha de envío del aviso. El aviso le indicará el monto por el cual podría desconectarse el servicio, la fecha más temprana en que puede desconectarse el servicio, cómo puede comunicarse con nosotros para discutir el pago de la factura y qué procedimientos (tanto de National Grid como de la PSC) están disponibles si tiene una queja o cree que podría haber un problema con su factura.

**Desconexión del servicio.** Se nos permite desconectar el servicio por falta de pago entre las 8:00 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 los últimos 24 meses, tenemos el derecho de aceptar solo un cheque certificado, un giro postal o dinero 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.

### Interrupción del servicio sin aviso previo.

Podemos desconectar el servicio sin previo aviso en las siguientes circunstancias:

1. Cuando una emergencia amenaza la seguridad de personas, áreas o nuestros equipos.
2. Cuando sea necesario reparar, cambiar o mejorar nuestros equipos.
3. Cuando exista una orden gubernamental que nos lo indique.

Si embargo, National Grid intentará notificar a sus clientes (cuando sea razonablemente posible) antes de estas interrupciones.

**Restablecimiento del servicio.** Si su servicio se desconecta debido a la falta de pago de las facturas, el incumplimiento de la obligación de proporcionar acceso a nuestros medidores o una violación de nuestra tarifa, restableceremos el servicio dentro de las 24 horas posteriores al pago de la factura, la firma de un acuerdo de pago diferido, la realización de arreglos satisfactorios para permitirnos el acceso o la corrección de las condiciones que constituyen la violación de la tarifa. Si no podemos restablecer el servicio debido a circunstancias ajenas a nuestro control, lo restableceremos dentro de las 24 horas posteriores a la cesación de dichas circunstancias.

### Información importante para propietarios

Por ley, los inquilinos están obligados a pagar solo por el gas natural que consumen. En ocasiones, el medidor de electricidad o gas natural de un inquilino también registra el gas natural consumido fuera de la vivienda del inquilino. Esto se conoce como una condición de "medidor compartido". Un inquilino que recibe facturas por una condición de medidor compartido debe recibir un reembolso por ley o, en ciertas condiciones y con nuestra aprobación, un inquilino puede celebrar un acuerdo mutuamente aceptable con el propietario para abordar la situación.

Para determinar si podría existir una condición de medidor compartido, necesitaríamos acceso al departamento, a los medidores y a las áreas comunes del edificio. National Grid está legalmente obligada a proporcionar una notificación por escrito de una investigación pendiente y de la determinación resultante a todas las partes involucradas. La falta de cooperación por parte del propietario con nuestra solicitud de investigación puede, de todas maneras, tener como resultado una determinación de que existe una condición de "medidor compartido". Si el propietario no toma ninguna medida dentro de los 120 días posteriores a una determinación de "medidor compartido", la ley exige que National Grid establezca una cuenta a nombre del propietario para todos los servicios futuros medidos en el medidor compartido hasta que el propietario satisfaga los requisitos de cumplimiento. En ciertas circunstancias, se le pueden facturar otros cargos al propietario, cuando corresponda, independientemente de que la situación se haya corregido o no.

Puede obtener más información sobre la medición en [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com) o llamando al **1-800-930-5003**.

### Procedimientos para la gestión de quejas

Comuníquese con National Grid lo antes posible si tiene alguna queja, pregunta o problema en relación con su servicio. Tiene derecho a recibir una respuesta rápida, y los representantes de National Grid están disponibles para brindarle asistencia en el teléfono **1-800-930-5003**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. El servicio de emergencia está disponible las 24 horas del día, todos los días. Si siente olor a gas, llame al **911** o al **1-800-490-0045**.

Nuestros representantes de Atención al Cliente harán todo lo posible para resolver su consulta con prontitud y consideración. Sin embargo, si no está conforme con la determinación o la respuesta de nuestro representante, solicite que su consulta o queja sea revisada por un supervisor.

Si no podemos ayudarle, comuníquese con la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York en el sitio web [dps.ny.gov/complaints](http://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 postal a la dirección New York State Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. Los representantes del consumidor de la PSC investigarán su queja y emitirán una determinación. La PSC también dispone de una línea directa de emergencias especial para clientes residenciales y clientes no residenciales con servicio proporcionado a unidades de vivienda residencial. El número de la línea directa es **1-800-342-3355** y cuenta con personal de atención de 7:30 a. m. a 7:30 p. m. en días hábiles.

Mientras la PSC considera su queja, no podemos desconectar su servicio por falta de pago de un monto en disputa o por cualquier otro motivo que sea objeto de la queja. No obstante, tenemos el derecho de cancelar el servicio por falta de pago de montos facturados que no estén en disputa o por otros motivos válidos que no sean objeto de la queja.

**National Grid, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11207 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. | [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com)**



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

### 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.

סעצערעביא עטיב. גאָרנט עקסטייט אַ דיא אַטאָ