

Your Rights as a National Grid Residential Customer

New York Public Service Commission (PSC) rules and the Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) provide comprehensive protection for residential customers of gas and electric utilities. HEFPA requires that consumer protections be provided by both National Grid and non-utility energy service providers (ESCOs). This brochure is provided annually by National Grid and includes basic information about the Company's policies and procedures, as well as your rights as a customer billed under residential rates.

Tłumaczenie na następnej stronie

Service or Billing Questions

To ask about your National Grid service or your bill, call **1-800-930-5003**, weekdays 8 a.m. - 8 p.m., Monday through Friday. You may also visit **nationalgridus.com** for a number of convenient online self-service options. Choose links to access your National Grid account details, track usage and find out about payment options. You may also reach us via email from our website at **nationalgridus.com**.

To report a natural gas safety emergency, please call **1-800-490-0045**, 24 hours a day, 7 days a week. Hearing or speech-impaired customers can contact National Grid by using the NYS Relay service; just dial **711**.

Your satisfaction is important to us; therefore, if after speaking with one of our representatives, you believe your question has not been resolved, please ask to speak with a supervisor. If we are unable to help, you may contact the New York Public Service Commission online at **dps.ny.gov/complaints**, by calling **1-800-342-3377** (toll free), 8:30 a.m. - 4 p.m. Monday- Friday, or by mail: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

Our bills, which you'll receive monthly, show the amount of gas you have used. Bills can be paid online at **nationalgridus.com**, by phone using our automated payment service, by mail, or in person at our Customer Service Centers. Our free DirectPay program can transfer your bill payments automatically from your bank account.

Budget Plan

This program divides your annual gas costs into equal monthly payments. Under this program, we will spread your projected annual gas usage cost into 12 convenient monthly payments. This is particularly helpful if you heat with gas. To obtain your Budget Plan amount and/or to enroll in the plan, please call **1-800-930-5003**

Meter Reading & Access

It's important that we access our meter for readings, inspections and maintenance. In accepting service, you grant the Company the right to access your premises at reasonable times. By law, our meter readers are permitted to enter unlocked private property at all reasonable times to access our equipment and meters. If we are unable to read your meter for three billing cycles, we will put a message on your bill asking for a reading or to make a special appointment for us to do it. However, if your meter has not been read for five consecutive bills, you or the building owner may be subject to a \$25 (plus tax) charge. For your protection, every National Grid employee carries a photo identification card. Always ask to see this card before granting entry to your home. Also, before entering, National Grid employees are required to knock and announce their presence to you.

Inactive Gas Meters

All premises with open gas meters must have an active customer on the gas account. Open meters at premises with no responsible customer will either be locked or removed, or the service line supplying gas to the premises will be cut off. Customers terminating service should coordinate an appointment to lock the meter.

Payment Arrangements

National Grid is happy to assist you in finding a repayment method that best suits your current financial situation. Whether you need a short-term collection arrangement or a longer term deferred payment agreement, our agents can assist. Staying current on any plan will ensure the account has no collection action taken on it.

A collection arrangement is a short term (40 days or less) repayment plan with flexibility to customize each installment's due date and amount. These payments would be in addition to your current charges. A collection arrangement need not be signed, but a written copy of your agreed terms will be provided upon request.

A deferred payment agreement is a long-term repayment plan with a fixed monthly installment amount over and above current charges. A deferred payment agreement must be signed. A standard deferred payment agreement generally requires a 15% down payment, with the balance payable in ten monthly installments. More lenient terms are available if you qualify financially. A more lenient agreement may provide for as little as zero dollars down and payments as low as ten dollars a month. For a more lenient agreement, you may need to

provide the appropriate income and expense related documents. For more information, visit **ngrid.com/moretime**

Assistance

Our Consumer Advocates may be able to help you get assistance from other sources.

Terminations

If you heat your home with gas, we will not shut off your gas service between November 1 and April 15 without first trying to contact you or another adult in your household. If loss of service poses a serious health or safety problem, we will continue service for at least 15 days and try to arrange a payment agreement. It shall be the right of every residential customer of a gas or electric corporation, upon the discontinuation of utility service, to obtain, upon request, an actual meter reading by such customer's gas or electric corporation.

During the period of November 1 to April 15, we will suspend terminations of residential gas heating customers on days when either the local weather forecast (National Weather Service) predicts temperatures below 32 degrees Fahrenheit, or the forecast high temperature, factoring in the local wind chill, does not exceed 32 degrees Fahrenheit for two or more consecutive days in the geographic operating region.

Special Protections

National Grid provides special protections for elderly, blind and disabled persons; persons with medical emergencies; and customers receiving public assistance, Supplemental Security Income benefits, or additional state payments. We will work with customers to make a satisfactory payment arrangement and notify local social services if appropriate.

National Grid provides special protections for elderly, blind, and disabled persons; persons with medical emergencies; and customers receiving public assistance.

Our special protections programs include:

Elderly, Blind, and/or Disabled Protection:

We will attempt to reach you by phone or in person at least 72 hours before your service is shut off for non-payment.

Medical Emergency Program: Your account will receive a 30-day protection from service termination for non-payment.

Note: Your account cannot be enrolled in Medical Emergency and DirectPay at the same time.

Reconnecting Services

We will reconnect service within 24 hours when: You pay the full amount due, OR you are eligible and sign a payment agreement and make any necessary down payment on your bill, **OR** you face a serious threat to health or safety.

If you receive public assistance in the form of direct payment or written guarantee, we will turn your service back on within 24 hours after we receive a notice of payment from the social service agency helping you.

Reconnection Fees

We charge a fee to reconnect service. This charge is higher if we restore service outside normal working hours: 8 a.m. - 4 p.m., Monday-Friday, except holidays. The fee is also higher if it requires work in the street instead of at the meter. If we do not reconnect your service within 24 hours of meeting the above conditions—except when it is beyond our control—we will pay you a fee for each additional day you are without service.

Deposits

If you are a short-term or seasonal customer, we may ask you for a deposit. Existing customers may be asked to pay a deposit if their account is delinquent or had been disconnected for non-payment during the last six months. Deposits will earn interest at a rate set by the PSC. We will hold the deposit until 12 consecutive months of timely payments have been received. At that time, we will refund your deposit plus interest. If your payments are not current, we will hold the deposit and credit the interest to your account annually.

Shared Meters

If you are a residential building tenant, you are not obligated to pay for gas service for any area outside your own dwelling unit. For more information about Shared Meter conditions, please call **1-800-930-5003**.

Tenants in Multiple Dwellings

If you live in a building with two or more apartments where your landlord fails to pay the gas bill for which he or she is responsible, you may be able to keep the service on if you join with the other tenants to pay the bill. The tenants only have to pay the current bill and you can, by law, deduct your share from your rent.

PROGRAM ENROLLMENT/ INTEREST FORM

Name	
Address	Apt
Town/City	Zip
Telephone	

Account number _____ - _____

DirectPay Program

Please enroll me in the DirectPay program. I authorize electronic deductions from my bank account for payment of my bills 15 days after my billing date. I have enclosed a check clearly marked "VOID." (Please complete the following only if enrolling in DirectPay.)

Name exactly as it appears on bank statement

Bank Name

Bank Account Number

Bank Routing Number
(the 9-digit number on the bottom of your check)

Checking Savings

Your Signature _____ Date _____

SPECIAL PROTECTIONS INFORMATION REQUEST

Please complete this form if you qualify for any special protections.

Return this form to:

National Grid, Credit & Collections
Residential Protections Team/D1
300 Erie Boulevard West
Syracuse, NY 13202

ACCOUNT INFORMATION

(Be sure to complete before mailing)

Name	
Address	Apt
Town/City	Zip
Telephone	

Email

Account Number (as shown on bill)

Please send me an Elderly, Blind and/or Disabled application form.

(You will be required to provide proof of Elderly, Blind and/or Disabled.)

All household members must be:
ELDERLY: 62 years of age or older and if anyone else is in the home, they must be 18 years of age or younger

BLIND: Legally or Medically Blind (20/200 or less in better eye)

DISABLED: Receiving permanent disability, collecting SSI, SSD or Military Benefits due to a service-related disability

Someone in my household has a Medical Emergency

Patient Name: _____

Doctor Name: _____

Office Phone Number: _____

Office Fax Number: _____

I receive government assistance.

I receive Public Assistance (PA).

I receive Supplemental Security Income (SSI).
Note: SSI benefits are not the same as Social Security retirement benefits.

Please send: Large Print Bills Braille Bills

Third Party Notification

I request that any Final Termination Notice of my National Grid service for nonpayment is also mailed to the following person or agency.

Third Party Name

Address _____ Apt _____

Town/City _____ Zip _____

Telephone

Customer Signature _____ Date _____

Third Party Signature _____ Date _____

Twoje prawa jako klienta indywidualnego National Grid

nationalgrid

Long Island

Przepisy nowojorskiej Komisji Usług Publicznych (PSC, Public Service Commission) i ustawa o uczciwych praktykach w zakresie energii domowej (HEFPA, Home Energy Fair Practices Act) zapewniają kompleksową ochronę klientów indywidualnych korzystających z usług gazowych i elektrycznych. HEFPA wymaga, aby ochrona konsumenta była zapewniana zarówno przez National Grid, jak i dostawców usług energetycznych niebędących dostawcami usług energetycznych (ESCO). Niniejsza broszura jest dostarczana corocznie przez National Grid i zawiera podstawowe informacje o zasadach i procedurach firmy, a także o Twoich prawach jako klienta rozliczanego według stawek mieszkaniowych.

Pytania dotyczące usług lub rachunków

Aby zada pytanie dotyczące usługi National Grid lub rachunku, zadzwo pod numer **1-800-930-5003**, w dni robocze od 8:00 do 20:00, od poniedziałku do piątku. Możesz również odwiedzić stronę **nationalgridus.com**, aby skorzystać z wielu wygodnych opcji samoobsługi online. Wybierz czy, aby uzyskać dostęp do szczegółów konta National Grid, ledzi zycie i dowiedzie się o opcjach płatności. Możesz również skontaktować się z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej z naszej strony internetowej **nationalgridus.com**.

Aby zgłosić awarię bezpieczeństwa związaną z gazem ziemnym, zadzwo pod numer **1-800-490-0045**, czynny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Klienci z problemami ze suchem lub mow mogą skontaktować się z National Grid za pomocą usługi NYS Relay pod numerem **711**.

Twoje zadowolenie jest dla nas ważne; dlatego jeśli po rozmowie z jednym z naszych przedstawicieli uważasz, że Twoje pytanie nie zostało rozwiązane, popro o rozmowę z przełożonym. Jeśli nie będziemy w stanie pomóc, możesz skontaktować się z New York Public Service Commission online pod adresem **dps.ny.gov/complaints**, dzwonić pod numer **1-800-342-3377** (bezpłatny) w godzinach 8:30-16:00 od poniedziałku do piątku lub pocztą: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

Nasze rachunki, które będziesz otrzymywać co miesiąc, pokazują ilość zużytego gazu. Rachunki można opaca online na stronie **nationalgridus.com**, telefonicznie za pomocą naszej automatycznej usługi płatności, pocztą lub osobiście w naszych Centrach Obsługi Klienta. Nasz bezpłatny program DirectPay może automatycznie przesyłać płatności za rachunki z Twojego konta bankowego.

Plan budżetowy

Program ten dzieli Twoje roczne koszty gazu na równe miesięczne płatności. W ramach tego programu rozumiemy Twój przewidywany roczny koszt zużycia gazu na 12 wygodnych płatności miesięcznych. Jest to szczególnie przydatne, gdy korzystasz z ogrzewania gazowego. Aby uzyskać kwotę planu budżetowego i/lub zapisać się do planu, zadzwo pod numer **1-800-930-5003**.

Odczyt i dostęp do liczników

Dostęp do licznika w celu odczytów, inspekcji i konserwacji jest bardzo ważny. Akceptując usług, udzielasz Spółce prawa dostępu do Twojego lokalu w rozsądnych porach. Zgodnie z prawem osoby dokonujące odczytów liczników mają prawo wejść na teren niezamkniętej prywatnej posesji o rozsądnej porze w celu uzyskania dostępu do naszego sprzętu i liczników. Jeśli nie będziemy w stanie odczytać Twojego licznika przez trzy cykle rozliczeniowe, umiemy na Twoim rachunku wiadomo o próbie odczytu lub umówienie się na specjalny termin. Jeśli jednak nie uda nam się odczytać Twojego licznika przez pi kolejnych rachunków, Ty lub waciciel budynku moecie zostać obciążeni opłatą w wysokości 25 USD (plus podatek). Aby zapewnić Ci ochronę, każdy pracownik National Grid nosi przy sobie kartę identyfikacyjną z zdjęciem. Zawsze pro o okazanie tej karty przed udzieleniem zgody na wejście do Twojego mieszkania. Ponadto przed wejściem pracownicy National Grid są zobowiązani do zapakowania i poinformowania Ci o swojej obecności.

Nieaktywne liczniki gazu

Wszystkie lokale z otwartymi licznikami gazu muszą być zarejestrowane przez aktywnego klienta. Otwarte liczniki w lokalach, w których nie ma odpowiedzialnego klienta, zostaną zablokowane lub usunięte, albo nastąpi odcięcie linii serwisowej dostarczającej gaz do lokalu. Klienci, którzy zaprzestają świadczenia usług, powinni umówić się na spotkanie w celu zablokowania licznika.

Ustalenia dotyczące płatności

National Grid z przyjemnością pomoże Ci dobrą metodą spłaty, która najlepiej pasuje do Twojej obecnej sytuacji finansowej. Niezależnie od tego, czy potrzebujesz krótkoterminowego porozumienia windykacyjnego, czy długoterminowej umowy dotyczącej odroczenia płatności, nasi agenci mogą Ci pomóc. Biecy wywyższanie się z jakiegokolwiek planu zagwarantuje, że konto nie zostanie objęte działaniami windykacyjnymi.

Porozumienie windykacyjne to krótkoterminowy (40 dni lub mniej) plan spłaty z możliwością dostosowania terminu i kwoty kadej raty. Płatności te będą stanowiły dodatek do Twoich bieżących opłat. Porozumienia windykacyjnego nie trzeba podpisywać, ale na danie otrzymasz pisemną kopię uzgodnionych warunków.

Umowa dotycząca odroczenia płatności to długoterminowy plan spłaty ze stałymi kwotami raty ponad biece opłaty. Umowa dotycząca odroczenia płatności musi zostać podpisana. Standardowa umowa dotycząca odroczenia płatności zazwyczaj wymaga 15% zaliczki, a saldo płatne jest w dziesięciu miesięcznych ratach. Korzystniejsze warunki są dostępne, jeśli kwalifikujesz się finansowo. Korzystniejsza umowa może przewidywać nawet zero dolarów zaliczki i płatności do dziesięciu dolarów miesięcznie. W celu uzyskania korzystniejszej umowy konieczne może być dostarczenie odpowiednich

dokumentów dotyczących dochodów i wydatków. Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź stronę **ngrid.com/moretime**.

Pomoc

Nasi rzecznicy praw konsumentów mogą pomóc Ci uzyskać pomoc z innych róde.

Wyłączenie usługi

Jeśli ogrzewasz swój dom przy użyciu gazu, nie wyczymy usług gazowych w okresie od 1 listopada do 15 kwietnia bez uprzedniej próby skontaktowania się z Tobą lub inną osobą dorosłą z Twoim gospodarstwem domowym. Jeśli odcięcie usługi stanowi powagę problemu dla zdrowia lub bezpieczeństwa, będziemy kontynuować świadczenie usługi przez co najmniej 15 dni i spróbujemy zawsze porozumienie w sprawie płatności. Każdemu klientowi indywidualnemu, który korzysta z usług spółki gazowej lub elektrycznej przysuguje prawo do uzyskania, na danie, rzeczowego odczytu licznika przez spółkę gazową lub elektryczną takiego klienta po zaprzestaniu świadczenia usług użyteczności publicznej.

W okresie od 1 listopada do 15 kwietnia wstrzymamy wypowiadanie umów ogrzewania gazowego klientom indywidualnym w dniach, w których lokalna prognoza pogody (National Weather Service) przewiduje temperaturę poniżej 32°F lub prognozowana wysoka temperatura, uwzględniająca lokalny chód wiatru, nie przekracza 32°F przez dwa lub więcej kolejnych dni w geograficznym regionie operacyjnym.

Specjalne środki ochronne

National Grid zapewnia specjalne środki ochronne dla osób starszych, niewidomych i osób z niepełnosprawnościami; osób wymagających nagej pomocy medycznej; oraz klientów otrzymujących świadczenia PA (Public Assistance), świadczenia Supplemental Security Income lub dodatkowe świadczenia państwowe. Wspólnie z klientami ustalimy satysfakcjonujące warunki płatności i w razie potrzeby powiadomimy lokalne służby socjalne.

National Grid zapewnia specjalne środki ochronne dla osób starszych, niewidomych i osób z niepełnosprawnościami; osób wymagających nagej pomocy medycznej; oraz klientów otrzymujących świadczenia PA (Public Assistance).

Nasze specjalne programy ochrony są następujące:

Ochrona dla osób starszych, niewidomych i osób z niepełnosprawnościami: podejmujemy próbę kontaktu telefonicznie lub osobiście co najmniej 72 godziny przed wyczeniem usługi z powodu braku płatności.

Program nagych przypadków medycznych:

Twoje konto zostanie objęte 30-dniową ochroną przed wyczeniem usługi z powodu braku płatności.

Uwaga: Twoje konto nie może być jednocześnie zarejestrowane w programie nagich przypadków medycznych i DirectPay.

Ponowne podłączenie usług

Ponownie podczyimy usług w ciągu 24 godzin, jeśli: zapłaciłeś pełną kwotę, LUB kwalifikujesz się i podpiszesz porozumienie dotyczące płatności oraz dokonasz wszelkich niezbędnych przedpłać na poczet rachunku, **LUB** staniesz w obliczu poważnego zagrożenia zdrowia lub bezpieczeństwa.

Jeśli otrzymujesz świadczenia PA (Public Assistance) w formie płatności bezpośredniej lub pisemnej gwarancji, wyczymy ponownie usług w ciągu 24 godzin od otrzymania powiadomienia o płatności od agencji pomocy społecznej.

Opłaty za ponowne podłączenie usług

Pobieramy opłatę za ponowne podłączenie usługi. Opłata ta będzie wyższa, jeśli przywrócimy usługę poza normalnymi godzinami pracy: 8:00–16:00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem wt. Opłata będzie również wyższa, jeśli będzie to wymagało prac na ulicy zamiast przy liczniku. Jeśli nie przywrócimy usługi w ciągu 24 godzin od spełnienia powyższych warunków – z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to poza nasz kontrol – zapłacimy za każdy dodatkowy dzień bez usługi.

Kaucje

Jeśli jesteś klientem krótkoterminowym lub sezonowym, możemy poprosić Cię o wpłacenie kaucji. Obecni klienci mogą zostać poproszeni o wpłacenie kaucji, jeśli ich konto zostało zaległe z płatnościami lub zostało odczone z powodu braku płatności w ciągu ostatnich sześciu miesięcy. Kaucje będą obrotowane według stawki ustalonej przez PSC. Kaucja zostanie zatrzymana do momentu otrzymania 12 kolejnych miesięcznych terminowych płatności. Następnie zwrócimy Ci kaucję wraz z odsetkami. Jeśli Twoje płatności nie są biece, zatrzymamy kaucję i co roku będziemy dopisywać odsetki do Twojego konta.

Współdzielone liczniki

Jeśli jesteś najemcą budynku mieszkalnego, nie ponosisz opłat za usługi gazowe dla adnego obszaru poza wasnym lokalem mieszkalnym. Aby uzyskać więcej informacji na temat współdzielonych liczników, zadzwo pod numer **1-800-930-5003**.

Najemcy w budynkach wielorodzinnych

Jeśli mieszkasz w budynku z dwoma lub więcej mieszkaniami, w którym waciciel nie płaci rachunków za gaz, za które jest odpowiedzialny, możesz być w stanie utrzymać usługę, jeśli dołączysz do innych najemców, aby zapłacić rachunek. Najemcy muszą zapłacić tylko biece rachunek, a Ty możesz, zgodnie z prawem, odliczyć swój cze od czynszu.

ZAPISY DO PROGRAMU/ FORMULARZ ZAINTERESOWANIA

Imię i nazwisko _____
Adres _____ Nr mieszkania _____
Miejscowość _____ Kod pocztowy _____
Numer telefonu _____
Numer rachunku _____ - _____

Program DirectPay

Proszę o zarejestrowanie mnie w programie Direct Pay. Zezwalam na elektroniczne potrącenia ródków z mojego konta bankowego w celu opłacenia moich rachunków 15 dni po dacie wystawienia faktury. Zaczynam czekać wyranie oznaczony jako „VOID” (pusty). (Wypełnij poniższe pola tylko w przypadku rejestracji w programie DirectPay).

Imię i nazwisko dokładniej tak, jak widnieje na wyciągu bankowym _____

Nazwa banku _____

Numer rachunku bankowego _____

Numer identyfikacyjny banku _____
(9-cyfrowy numer na spodzie Twojego czeku)

Rachunek biece Rachunek oszczędnościowy

Twój podpis _____ Data _____

PROBA O INFORMACJE NA TEMAT SPECJALNYCH RÓDKÓW OCHRONNYCH

Wypełnij ten formularz, jeśli kwalifikujesz się do jakichkolwiek ródków ochronnych.

Zwróć ten formularz na adres:

National Grid, Credit & Collections
Residential Protections Team/D1
300 Erie Boulevard West
Syracuse, NY 13202

INFORMACJE O RACHUNKU

(wypełnij przed odesaniem)

Imię i nazwisko _____
Adres _____ Nr mieszkania _____
Miejscowość _____ Kod pocztowy _____
Numer telefonu _____
E-mail _____

Numer rachunku bankowego (podany na rachunku) _____

Proszę o przesanie formularza wniosku dla osób

domowych i/lub osób z niepełnosprawnościami.

(Konieczne będzie przedstawienie dowodu na to, że jesteś niewidom lub osobą z niepełnosprawnością).

Kryteria dla członków gospodarstwa domowego OSOBA STARSZA: 62 lata lub więcej, a jeśli w domu osoby, muszą one mieć maksymalnie 18 lat.

OSOBA NIEWIDOMA: Osoby niewidome z punktu widzenia medycznego (20/200 lub mniej w lepszym oku)

OSOBA Z NIEPENOSPRAWNOŚCI: Trwała niepełnosprawność, SSD lub świadcze wojskowych z powodu niepełnosprawności związanej ze służbą.

Członek mojego gospodarstwa domowego jest osobą nagej pomocy medycznej

Imię i nazwisko pacjenta: _____

Imię i nazwisko lekarza: _____

Numer telefonu do gabinetu: _____

Numer faksu do gabinetu: _____

Otrzymuj pomoc rządową.

Otrzymuj świadczenia PA (Public Assistance).

Otrzymuj świadczenia SSI (Supplemental Security Income). Uwaga: świadczenia SSI nie są tym samym, co świadczenia emerytalne (Social Security).

Proszę o przesanie: Rachunków w dużej formie

Rachunków w alfabecie Braille'a

Powiadomienie strony trzeciej

Proszę o przesanie powiadomienia o ostatecznym zaprzestaniu świadczenia usług National Grid z powodu braku płatności również do następującej osoby lub agencji.

Imię i nazwisko/nazwa strony trzeciej _____

Adres _____ Mieszkanie _____

Miejscowość _____ Kod pocztowy _____

Numer telefonu _____

Podpis klienta _____ Data _____

Podpis strony trzeciej _____ Data _____