

All gas and electric customers of Eversource have certain rights and responsibilities. This notice explains how these apply to you, the customer, and provides contact information for our company. Eversource is always working to serve you better.

PAYING YOUR BILL

We are thankful for the opportunity to do business with you. You may pay your bill by mail or in person at any of our authorized walk-in payment agents. You may also pay by logging onto your account at [Eversource.com](https://www.eversource.com).

It is important to pay your bill on time. Your payment is due upon receipt. If payment is not received within 28 days of the Statement Date (i.e., if it is received after the payment due date shown on the top of your bill), you may be charged a late payment charge of 1% of the past-due balance, and face subsequent collection activities (see “Shut-Offs” and “Credit Reporting”).

THIRD-PARTY NOTIFICATION

With proper authorization, we can send a duplicate of your Shut-Off Notice to another individual whom you designate. This person will not be responsible for payment of the bill. Call Eversource Customer Service to have them send you the Third-Party Notification form that both parties will need to sign for this notification.

CREDIT REPORTING

If your account becomes inactive due to non-payment, it may be reported to credit agencies pursuant to Connecticut law. A report to credit agencies could harm your credit rating.

PAYMENT ARRANGEMENTS

A Payment Arrangement can help customers reduce an overdue balance and monthly payments. If you enter into a Payment Arrangement and make payments as specified, it will prevent shut-off, however, unpaid balances of inactive accounts may still be reported to credit agencies (see “Credit Reporting”).

DISPUTING A PAYMENT ARRANGEMENT

If you are unable to reach a satisfactory Payment Arrangement with our Customer Service representative, you may ask to speak with a company Review Officer. If you disagree with a Review Officer’s decision concerning a Payment Arrangement, you may appeal within 10 days to the Connecticut Public Utilities Regulatory Authority (PURA). If you disagree with PURA’s decision, you may request a hearing before PURA. During your appeal, your service will not be shut off, as long as you continue to pay your current and undisputed bill amounts during this period.

DISPUTING YOUR BILL

If you have a question or complaint about your bill, call us and speak to a Customer Service representative. If you are not satisfied, you have seven days to request that a company Review Officer review your dispute. The Review Officer will issue a decision within 10 days. If you disagree with the Review Officer’s decision, you may request in writing, within 10 days, that PURA further investigate your dispute. If you disagree with the PURA report, you may request, within 10 days, a hearing by PURA to look into your billing dispute. We will not shut off your service for the reasons being disputed for as long as these dispute procedures are followed, provided you continue to pay your current bill amount during this period.

SHUT-OFFS

In some cases, failure to pay an overdue bill may result in the disconnection of service. Customers with delinquent payments will receive a separate Shut-Off Notice following the monthly invoice if the account remains unpaid more than 33 days after the Statement Date. This notice will show the minimum payment required and the due date to avoid disconnection of service, which is at least 13 days from the date of the notice. If you received a Shut-Off Notice, we want to help. Visit www.eversource.com/BillHelp to make a payment now, or contact us immediately to make a payment arrangement.

Our representatives will work with customers to avoid disconnection, and we accept multiple forms of payment; however, if you have received a Shut-Off Notice and have not paid the amount you owe or established a Payment Arrangement as of the due date shown, you may be disconnected at any time. For residential electric and natural gas heating customers, shut-offs are not carried out on Fridays, weekends, state or federal holidays, the day before a state or federal holiday, or any other day when the company’s Customer Service Center is not available. We will not shut off your service for the disputed portion of the bill while you are engaged in the dispute process, or if you have an active Payment Arrangement with the company, provided that current payments are being made (see “Disputing Your Bill” and “Disputing A Payment Arrangement”).

If your service is shut off, a payment may be required before service can be reconnected. We work to reconnect service within 24 hours of payment.

WINTER PROTECTION (NOVEMBER 1 TO MAY 1)

Winter Protection prevents shut-off between November 1 and May 1 for residential customers who use electricity or heat with natural gas, have an overdue balance, and qualify for hardship status (see “Hardship Defined”). To determine your eligibility for hardship status, contact us, or visit [211ct.org](https://www.211ct.org) to find your local Community Action Agency. You will be required to provide proof of hardship status within 30 days of your claim. To continue to receive service after May 1, you must arrange for payments on past-due amounts and make sure that your arrangements are up to date as of May 1 (see “Payment Arrangements”).

Winter Protection does not release you from your financial obligation to pay the balance due on your account, nor does it protect your account from normal collection activities (see “Paying Your Bill” and “Credit Reporting”).

HARDSHIP DEFINED

Connecticut law defines hardship as a customer who lacks the financial resources to pay for the entire electric or natural gas bill, including (but not limited to):

- Those receiving local, state or federal public assistance, including: Aid to the Blind, Aid to Families with Dependent Children, Aid for the Elderly, Aid to the Disabled, Medicaid, Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP), Supplemental Security Income, General Assistance and those whose major source of financial support is derived from Social Security, United States Department of Veterans Affairs or Unemployment Compensation benefits.
- Those who are heads of households and unemployed, and where household income is less than 300% of the poverty level.
- Those who are seriously ill, whose homes include residents who are seriously ill or who have a life-threatening situation (see “Medical Hardships”).
- Those whose incomes fall below 125% of the poverty level as determined by the federal government.
- Those whose circumstances threaten a deprivation of the necessities of life for themselves or dependent members of their households if payment of a delinquent utility bill is required. Necessities of life include (but are not limited to) food, clothing, shelter, medical expenses and heat.

With a hardship designation, customers are eligible for balance forgiveness programs and winter protection.

MEDICAL HARDSHIPS

You may be eligible for medical hardship status if anyone in your home is seriously ill or has a life-threatening situation. To establish this, have your physician complete the certification of illness form online via our Eversource medical web portal at www.eversource.com/MDform within 14 days. You must continue to pay current bills and arrange for payment of past-due amounts while service is continued.

If the length of the serious illness is not specified, the physician certification form must be renewed every 15 days. If the doctor has specified the length of the serious illness but the serious illness extends beyond that date, the certification must be renewed before it expires. The company may dispute the validity of any physician certification form with PURA.

If a physician certifies that someone in your home has a serious illness, your electric or natural gas service will be protected from shut-off during the period of serious illness, as certified by your physician, between November 1 and May 1 (see “Winter Protection”). In addition, if the physician certifies that the medical condition is life-threatening, your service will not be shut off at any time during the period certified by your physician. You will be protected from shut-off only during the period certified by your physician. At the end of this period, you will receive a notification that your physician must complete a new certification of illness via our Eversource medical web portal at www.eversource.com/MDform to continue to be protected from a shut-off. Please note that state regulations allow Eversource to contest a physician’s certification.

Medical hardship status does not release you from your financial obligation to pay the balance due on your account or from normal collection activities (see “Paying Your Bill” and “Credit Reporting”).

TENANTS

If you are a tenant and have an individual meter for your premises, but your landlord pays the gas or electric bill, you may establish service in your own name if your service becomes subject to termination. You are not liable for the amount owed by the landlord, and you are legally entitled to deduct your gas or electric bill payments from your rent. If, on the other hand, the building has a master meter serving more than one tenant and a landlord’s account becomes subject to termination for non-payment, the utility will not terminate service. Instead, it will petition the court to establish a receiver of rents who will pay the bill.

CHECK PROCESSING

By sending your check, you authorize Eversource to use the check information to create an electronic funds transfer. The electronic transfer for the original check amount will be processed on the day your check is received. The check will be destroyed and an image of the check will be stored for up to seven years. If the electronic transfer cannot be completed, a demand draft of your check can be created and used in place of the original.

ELECTRIC SUPPLIERS (ELECTRIC CUSTOMERS ONLY)

To help protect you from paying higher electric rates, the Connecticut Public Utilities Regulatory Authority (PURA), requires Eversource to transfer all hardship-coded customer accounts away from retail electric suppliers and onto Eversource’s Standard Service electric rate. Customers may again participate with the retail supplier of their choice once the hardship code is removed from the account.

Information about licensed electric suppliers, including rates and charges, contract terms and conditions, energy sources and emission rates is available from PURA, at 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051, or by visiting www.EnergizeCT.com/suppliers.

Eversource Energy

P.O. Box 270
Hartford, CT 06141-0270

[Eversource.com](https://www.eversource.com)

ELECTRIC

Customer Service Center
Phone: 800-286-2000

Credit and Collections Center
Phone: 800-286-2828

[Eversource.com](https://www.eversource.com)

GAS

24-Hour Gas Leak Emergencies: 877-944-5325

Customer Service Center
Phone: 800-989-0900

Credit and Collections Center
Phone: 800-438-2278

[Eversource.com](https://www.eversource.com)

PUBLIC UTILITIES REGULATORY AUTHORITY (PURA)

You can write to PURA at:
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

or call toll-free: 800-382-4586

Todos los clientes de gas y electricidad de Eversource tienen ciertos derechos y responsabilidades. Este aviso te explica cómo te competen a ti, el cliente e incluye información sobre cómo contactarnos. En Eversource trabajamos siempre para ofrecerte un mejor servicio.

PAGO DE TU FACTURA

Estamos agradecidos por la oportunidad de poder servirte. Puedes pagar tu factura por correo o en persona en cualquiera de nuestras agencias de pago autorizadas. También puedes pagarlas en línea ingresando a tu cuenta en Eversource.com.

Es importante que pagues tu factura a tiempo. Tu pago vence el día que aparece en tu factura y puedes pagarla al momento de recibirla. Si el pago no se recibe dentro de 28 días después de la fecha indicada en la factura (es decir, si se recibe después de la fecha de vencimiento del pago incluida en la parte superior de tu factura), es posible que se te cobre un recargo del 1% del saldo adeudado por pagar tarde y enfrentar actividades de recuperación de deudas (ve información sobre “Desconexiones” y “Reportes de Crédito”).

NOTIFICACIÓN A TERCEROS

Con la autorización correspondiente, podemos enviar copias de avisos de desconexión a cualquier persona que designes. Dicha persona no será responsable del pago de la factura. Llama al Departamento de Servicio al Cliente de Eversource para que te envíen el Formulario de Notificación de Terceros que debes firmar tu y la persona que designes para que reciba dicha notificación.

REPORTES DE CRÉDITO

Si tu cuenta queda inactiva con un saldo atrasado sin pagarse, es posible que sea reportada a las agencias de crédito conforme lo establece la ley de Connecticut. Un reporte a las agencias de crédito podría dañar tu puntaje de crédito.

ARREGLO DE PAGOS

Un Arreglo de Pagos puede ayudar a los clientes a reducir un saldo atrasado y sus pagos mensuales. Si participas en un Arreglo de Pagos y haces los pagos acordados a tiempo, evitaremos que tu servicio sea desconectado, sin embargo, las cuentas inactivas con saldos atrasados sin pagarse aún pueden ser reportadas a las agencias de crédito (ve información sobre “Reportes de Crédito”).

DISPUTA SOBRE ARREGLO DE PAGOS

Si no puedes llegar a un acuerdo satisfactorio sobre un Arreglo de Pagos con alguno de nuestros representantes de Servicio al Cliente, puedes pedir hablar con un Oficial de Revisiones de la compañía. Si no estás de acuerdo con la decisión del Oficial de Revisiones sobre un Arreglo de Pagos, puedes apelar la decisión dentro de 10 días ante la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos de Connecticut (PURA, por sus siglas en inglés). Si no estás de acuerdo con la decisión de PURA, puedes solicitar una audiencia ante PURA. Durante tu apelación, tu servicio no será desconectado, siempre y cuando sigas pagando tus cargos actuales y los saldos no disputados durante este período.

DISPUTA SOBRE TU FACTURA

Si tienes alguna pregunta o queja sobre tu factura, llámanos y habla con un representante de Servicio al Cliente. Si no estás conforme, tienes siete días para solicitar que un Oficial de Revisiones de la compañía revise tu disputa. El Oficial de Revisiones emitirá una decisión dentro de 10 días. Si no estás de acuerdo con la decisión del Oficial de Revisiones, puedes solicitar por escrito, dentro de 10 días, que PURA investigue tu disputa más a fondo. Si no estás de acuerdo con el reporte de PURA, puedes solicitar, dentro de 10 días, una audiencia ante PURA para que analice tu disputa. No desconectaremos tu servicio por las cuestiones en disputa, siempre y cuando sigas estos procedimientos y continúes pagando los cargos actuales de tu factura durante este período.

DESCONEXIONES

En algunos casos, el no pagar una factura vencida puede ocasionar la desconexión del servicio. Los clientes con pagos atrasados recibirán un aviso de desconexión por separado luego del envío de la factura mensual si la cuenta permanece sin pagar más de 33 días después de la fecha de vencimiento en la factura. Dicho aviso mostrará el pago mínimo requerido y la fecha de vencimiento para evitar la desconexión del servicio, que es al menos 13 días a partir de la fecha del aviso. Si recibes un aviso de desconexión, podemos ayudarte. Visita www.Eversource.com/Ayuda para hacer un pago hoy mismo o comunicate con nosotros de inmediato para programar un arreglo de pagos.

Nuestros representantes asisten a nuestros clientes para evitar la desconexión del servicio y aceptamos varias formas de pago; sin embargo, si has recibido un aviso de desconexión y no has pagado la cantidad adeuda o establecido un Acuerdo de Pagos para la fecha de vencimiento que se indica, tu servicio puede ser desconectado en cualquier momento. Para los clientes con servicio residencial y calefacción eléctrica o de gas natural, las desconexiones no se realizan los viernes, fines de semana, días feriados estatales o federales, el día anterior a un feriado estatal o federal, o cualquier otro día en que el Departamento de Servicio al Cliente de la compañía no esté disponible. No desconectaremos tu servicio por la cantidad en disputa de la factura mientras estés involucrado en el proceso de disputa, o si tienes un Arreglo de Pagos vigente con la compañía, siempre y cuando se estén haciendo los pagos actuales (ve la información sobre “Disputa Sobre Tu Factura” y “Disputa Sobre Arreglo de Pagos”).

Si tu servicio es desconectado, es posible que se requiera un pago antes de poder reconectarlo. Hacemos lo posible por reconectar el servicio dentro de 24 horas después de recibir el pago.

PROGRAMA DE PROTECCIÓN INVERNAL (DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 1 DE MAYO)

El Programa de Protección Invernal evita la desconexión del servicio del 1 de noviembre al 1 de mayo a los clientes con servicio residencial que usan electricidad o gas natural para calefacción, que tienen un saldo atrasado y califican para el estatus de dificultad económica bajo este programa (ve información sobre “Definición de Dificultad Económica”). Para determinar tu elegibilidad para el estatus de dificultad económica, comunícate con nosotros o visita 211ct.org para encontrar tu Agencia de Acción Comunitaria local. Se te pedirá que proporciones comprobantes de tu dificultad económica dentro de 30 días de tu reclamo. Para continuar recibiendo el servicio después del 1 de mayo, debes hacer un arreglo de pagos para pagar saldos atrasados y asegurarte de estar al corriente con tus pagos hasta el 1 de mayo.

El Programa de Protección Invernal no te deslinda de tu obligación financiera de pagar el saldo adeudado en tu cuenta, ni protege tu cuenta de las actividades normales de recuperación de deudas (ve información sobre “Pago de Tu Factura” y “Reportes de Crédito”).

DEFINICIÓN DE DIFICULTAD ECONÓMICA

La ley de Connecticut define la dificultad económica como un cliente que carece de los recursos económicos para pagar toda la factura de electricidad o gas natural, que incluye (pero no se limita a):

- Aquellos que reciben asistencia pública local, estatal o federal, incluyendo: Ayuda para Invidentes, Ayuda Para Familias con Hijos Dependientes, Ayuda Para Personas de la Tercera Edad, Ayuda Para Discapacitados, Medicaid, Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés) Seguridad de Ingresos Suplementarios (SSI, por sus siglas en inglés), Asistencia General y aquellos cuya fuente de apoyo económico proviene de los beneficios del Seguro Social, la Administración de Veteranos o Compensación por Desempleo.
- Aquellos que son jefes del hogar y están desempleados, y cuyos ingresos en el hogar son menos del 300% del nivel de pobreza.
- Aquellos que están gravemente enfermos, cuyos hogares incluyen residentes gravemente enfermos o que se encuentran en una situación que pone en peligro su vida (ve información sobre “Dificultades Médicas”).
- Aquellos cuyos ingresos se encuentran por debajo del 125% del nivel de pobreza según lo determina el gobierno federal.
- Aquellos cuyas circunstancias amenazan con una privación de las necesidades de vida para ellos mismos o para los miembros dependientes de sus hogares si se requiere el pago de una factura de servicios públicos atrasada. Las necesidades de vida incluyen (pero no se limitan a) alimentos, ropa, vivienda, gastos médicos y calefacción.

Los clientes con cuentas clasificadas con dificultades económicas califican para programas de condonación de saldos y protección invernal.

DIFICULTADES MÉDICAS

Puedes ser elegible para que tu cuenta sea clasificada bajo el estatus de dificultad médica si alguien en tu hogar está gravemente enfermo o tiene una condición que pone en peligro su vida. Para establecer esto, pídele a tu médico que complete el formulario de certificación de enfermedad por Internet a través de nuestro portal médico www.Eversource.com/MDform dentro de 14 días. Debes seguir pagando las facturas actuales y hacer arreglos para el pago de saldos atrasados mientras tengas el servicio.

Si no se especifica la duración de la enfermedad grave, el formulario de certificación del médico debe renovarse cada 15 días. Si el médico especificó la duración de la enfermedad grave, pero la enfermedad grave dura más de esa fecha, la certificación debe renovarse antes de que venza. La compañía puede disputar la validez de cualquier formulario de certificación médica con PURA.

Si un médico certifica que alguien en tu hogar tiene una enfermedad grave, tu servicio eléctrico o de gas natural estará protegido contra la desconexión durante el período de la enfermedad grave, según lo certificado por tu médico, entre el 1 de noviembre y el 1 de mayo (ve información sobre “Programa de Protección Invernal”). Además, si el médico certifica que la condición médica es potencialmente mortal, tu servicio no se desconectará en ningún momento durante el período certificado por tu médico. Estarás protegido contra la desconexión solo durante el período certificado por tu médico. Al final de ese período, recibirás una notificación de que tu médico debe completar una nueva certificación de enfermedad a través de nuestro portal médico en www.Eversource.com/MDform para seguir protegido contra la desconexión del servicio. Por favor ten en cuenta que las regulaciones estatales permiten que Eversource dispute la certificación de un médico.

El estatus de dificultad médica no te deslinda de tu obligación financiera de pagar el saldo adeudado en tu cuenta o de las actividades normales de recuperación de deudas (ve información sobre “Pago de Tu Factura” y “Reportes de Crédito”).

INQUILINOS

Si estás rentando y tienes un medidor individual para tu propiedad, pero tu arrendador paga la factura de gas o electricidad, puedes poner el servicio a tu nombre si tu servicio queda sujeto a cancelación por falta de pago. Tu no eres responsable del saldo adeudado por el arrendador y tienes el derecho legal de deducir los pagos de tu factura de gas o electricidad de tu renta. Si, por otro lado, el edificio cuenta con un medidor compartido para más de un inquilino y la cuenta del arrendador queda sujeta a cancelación por falta de pago, la compañía de servicios públicos no cancelará el servicio. En lugar de ello, le pedirá a la corte que designe a una persona que reciba los pagos de la renta y que pague la factura.

PROCESAMIENTO DE CHEQUES

Al enviar tu cheque, autorizas a Eversource a utilizar la información del cheque para crear una transferencia electrónica de fondos. La transferencia electrónica, por la cantidad del cheque original, se procesará el día en que se reciba tu cheque. El cheque se destruirá y se guardará una imagen de él hasta siete años. Si la transferencia electrónica no se puede completar, se puede crear un cheque preautorizado y usarlo en lugar del original.

PROVEEDORES DE ELECTRICIDAD (PARA CLIENTES DE ELECTRICIDAD SOLAMENTE)

Para protegerte de tener que pagar tarifas de energía eléctrica más caras, la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos de Connecticut (PURA, por sus siglas en inglés) le solicitó a Eversource, que transfiriera las cuentas de clientes con categoría de dificultad económica de los proveedores minoristas de energía eléctrica a la tarifa de energía eléctrica del Servicio Estándar de Eversource. Los clientes pueden volver a elegir el proveedor minorista de energía eléctrica de su preferencia, siempre y cuando se elimine la categoría de cliente con dificultades económicas de la cuenta.

La información sobre los proveedores de electricidad licenciados, incluyendo tarifas, cargos, términos de contratos y condiciones, y fuentes de tarifas de emisión es disponible a través del PURA en 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051, o visitando www.EnergizeCT.com/suppliers.

Eversource Energy

P.O. Box 270
Hartford, CT 06141-0270

Eversource.com

Electricidad

Departamento de Servicio al Cliente
Teléfono: 800-286-2000

Departamento de Crédito y
Recuperación de Deudas

Teléfono: 800-286-2828

Eversource.com

Gas

Línea de Emergencia de Fugas de Gas - 24
Horas: 877-944-5325

Departamento de Servicio al Cliente

Teléfono: 800-989-0900

Credit and Collections Center

Teléfono: 800-438-2278

Eversource.com

PURA

Autoridad Reguladora de Servicios Públicos
(Public Utilities Regulatory Authority, PURA)

Puedes escribir a PURA a:

10 Franklin Square
New Britain, CT 06051 o llamar sin costo al:
800-382-4586