

**Todos los clientes de electricidad y de gas de Eversource Energy (Eversource) tienen ciertos derechos y responsabilidades. Este folleto explica cómo se aplican a usted, el cliente, y brinda información de contacto de nuestra empresa.**

## **PAGO DE LA FACTURA**

Le agradecemos la oportunidad de hacer negocio con usted. Puede pagar su factura por correo o en persona con cualquiera de nuestros agentes de pagos autorizados. También puede pagar en línea en los sitios web de Eversource.

Es importante pagar la factura a tiempo. Su pago se debe en la fecha de vencimiento que figura en la factura y pagadero apenas lo recibe. Si no se recibe el pago dentro de los 28 días de la fecha del resumen (es decir, si se recibe después de la fecha de vencimiento del pago indicada en la parte superior de la factura), se le podría cobrar un recargo de 1% por retraso en el pago y usted se enfrentará a acciones subsiguientes de cobranza (vea “Interrupciones” e “Informe de Crédito”).

## **NOTIFICACIÓN A TERCEROS**

Con la debida autorización, podemos enviar un duplicado de su factura mensual a una persona que usted designe. Esta persona no será responsable del pago de la factura. Llame a la empresa de servicios públicos para recibir un folleto; este contiene el formulario que ambas partes deben firmar para esta notificación.

## **INFORME DE CRÉDITO**

Nosotros le suministramos la información sobre los pagos de las facturas a las agencias crediticias. Si usted paga puntualmente esto puede ayudarlo a mantener una buena calificación crediticia. Si el saldo de su cuenta permanece sin pagar durante más de 60 días después de la fecha vencida, podríamos reportar el saldo atrasado a las agencias crediticias. Un informe a una agencia crediticia puede dañar su calificación crediticia, aunque haya establecido un arreglo de pago con nosotros (vea “Arreglos de Pagos”).

## **ARREGLOS DE PAGOS**

Un Arreglo de Pago puede ayudar a algunos clientes a administrar pagos y pagar los saldos atrasados. Si llega a un Arreglo de Pago y realiza pagos tal como se especificó, evitará una interrupción; sin embargo, los saldos sin pagos pueden igual ser reportados a las agencias crediticias (vea “Informe de Crédito”).

## **DISPUTAR UN ARREGLO DE PAGO**

Si no logra llegar a un Arreglo de Pago satisfactorio con nuestro representante de Servicio al Cliente, usted puede pedir hablar con un Oficial de Revisión. Si no está de acuerdo con la decisión del Oficial de Revisión sobre el Acuerdo de Pago, puede apelar dentro de los 10 días a La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA). Si no está de acuerdo con la decisión de PURA, puede solicitar una audiencia ante PURA. Durante la apelación, su servicio no se interrumpirá, siempre y cuando usted siga pagando los montos actuales de su factura que no estén en disputa durante este plazo.

## **QUEJAS SOBRE LAS FACTURAS**

Si tiene una pregunta o una queja sobre su factura, llámenos y hable con un representante de Servicio al Cliente. Si no está satisfecho, cuenta con siete días para solicitar la revisión de su disputa por parte de un Oficial de Revisión de la empresa, que emitirá una decisión dentro de 10 días. Si no está de acuerdo con la decisión del Oficial de Revisión, puede solicitar, por escrito a PURA, dentro de los 10 días, que PURA investigue su disputa más a fondo. Si no está de acuerdo con el informe de PURA, puede solicitar, dentro de los 10 días, una audiencia para que PURA analice su disputa de facturación. No interrumpiremos su servicio por la cantidad de la disputa mientras usted siga pagando los montos actuales de su factura que no estén en disputa.

## **INTERRUPCIONES**

En algunos casos, la falta de pago de una factura atrasada puede resultar en la desconexión del servicio. Los clientes con pagos atrasados recibirán una notificación de interrupción por separado después de la factura mensual si la cuenta permanece sin pagar durante más de 33 días después de la fecha vencida. Esta notificación indicará el mínimo pago requerido y la fecha de vencimiento para evitar la desconexión del servicio, que generalmente debe ser por lo menos 13 días después de la fecha de la notificación. Si recibe una notificación de interrupción, debe realizar el pago de inmediato o contactarnos para establecer un Arreglo de Pago. Nuestros representantes trabajarán con los clientes para evitar la desconexión, y aceptamos múltiples formas de pago.

Si recibió una notificación de interrupción y no ha pagado el monto que adeuda o no ha establecido un arreglo de pago en la fecha de vencimiento indicada, su servicio podrá desconectarse en cualquier momento. Para los clientes residenciales que usan la electricidad o gas natural para la calefacción, no se realizan interrupciones los viernes, fines de semana o días feriados estatales o federales, el día anterior a un feriado estatal o federal, ni ningún otro día en que el centro de servicio al cliente no esté disponible. Tampoco interrumpiremos el servicio por la cantidad que usted está disputando y mientras usted esté involucrado en el proceso de disputa, o si tiene un arreglo de pago activo con la empresa, siempre y cuando se realicen los pagos actuales (vea “Quejas sobre las Facturas” y “Arreglos de Pagos”).

Si se le desconecta el servicio, puede exigirse el pago total del monto atrasado más

un recargo por la reconexión antes de restaurar el servicio. Nosotros trabajamos para reconectar el servicio dentro de las 24 horas de que el pago sea realizado.

## **PROTECCIÓN PARA EL INVIERNO (1 DE NOVIEMBRE AL 1 DE MAYO)**

La Protección para el Invierno evita las interrupciones entre el 1 de noviembre y el 1 de mayo para los clientes residenciales de electricidad y gas natural que usan el gas natural para la calefacción, tienen un pago atrasado y califican para el estatus de dificultad económica (vea “Definición de Dificultad Económica”). Para determinar su elegibilidad para este estatus, comuníquese con su agencia comunitaria de acción local o llame al 2-1-1 United Way. Deberá brindar pruebas de su estado de dificultad económica dentro de los 13 días de realizar su solicitud. Para seguir recibiendo el servicio después del 1 de mayo, debe realizar arreglos para los pagos vencidos y asegurarse de que sus arreglos estén al día el 1 de mayo (vea “Arreglos de Pagos”).

La Protección para el Invierno no lo libera de la obligación financiera de pagar el saldo de su cuenta, ni protege su cuenta de las actividades normales de cobranza (vea “Pago de la Factura” e “Informe de Crédito”).

## **DEFINICIÓN DE DIFICULTAD ECONÓMICA**

La ley en Connecticut define la dificultad económica como un cliente que no cuenta con los recursos financieros para abonar la totalidad de la factura de electricidad o gas natural, incluyendo lo siguiente (y que no se limita a):

- Las personas que reciben asistencia pública local, estatal o federal, incluyendo: Aid to the Blind (Asistencia a los No Videntes), Aid to Families with Dependent Children (Asistencia a las Familias con Niños a Cargo), Aid to the Elderly (Asistencia para los Envejecientes), Aid to the Disabled (Asistencia a los Discapacitados), Medicaid, Food Stamps (Estampillas de Alimentos), Supplemental Security Income (Ingreso de Seguridad Complementario), General Assistance (Asistencia General) y aquellos cuya mayor fuente de apoyo financiero proviene de beneficios de Social Security (Seguridad Social), Veterans Administration (Administración de Veteranos) o Unemployment Compensation (Indemnización de Desempleo).
- Las personas que son la cabeza de su hogar y están desempleadas y con un ingreso de la vivienda inferior al 300% del nivel de pobreza.
- Las personas que padecen una enfermedad grave, cuyas casas incluyen residentes con una enfermedad grave o que tienen una situación que pone en peligro la vida (vea “Dificultades Médicas”).
- Las personas cuyo ingreso está por debajo del 125% del nivel de pobreza, tal como fue determinado por el gobierno federal.
- Las personas cuyas circunstancias amenazan con una privación de las necesidades de la vida para ellos o los miembros de su vivienda a su cargo si se requiere el pago de una factura morosa de servicios públicos. Las necesidades de la vida incluyen, sin limitación, los alimentos, la ropa, la casa, los gastos médicos y la calefacción.

## **DIFICULTADES MÉDICAS**

Usted puede ser elegible para obtener el estatus de dificultades médicas si alguien en su hogar padece una enfermedad grave o tiene una situación que pone en peligro la vida, y si usted enfrenta una interrupción de su servicio de gas natural o electricidad. Para establecer este estatus, pida a su médico que llene el formulario a través del portal médico en la web de Eversource al [www.eversource.com/MDform](http://www.eversource.com/MDform), dentro de siete días. Usted deberá seguir pagando sus montos actuales y hacer un arreglo de pagos para las cantidades atrasadas mientras que su servicio continúa.

Si el tiempo de enfermedad grave no está especificado, el certificado médico debe ser renovado cada 15 días. Si su doctor ha especificado el tiempo de la grave enfermedad por esta se extiende de más tiempo de la fecha indicada en el certificado, este debe ser renovado antes de su fecha de expiración. La compañía podría disputar la validez de cualquier certificado médico con PURA.

Si un médico certifica que una persona en su hogar tiene una enfermedad grave, su servicio de electricidad o gas natural estará protegido de una interrupción durante la enfermedad grave, tal como sea certificado por su médico, del 1 de noviembre al 1 de mayo (vea “Protección para el Invierno”). Además, si el médico certifica que la condición médica pone en peligro la vida, su servicio no se desconectará en ningún momento durante el plazo certificado por su médico. Usted sólo estará protegido de la interrupción durante el plazo certificado por su médico. Al final de dicho plazo, le enviaremos notificación de que su médico debe llenar una notificación de grave enfermedad nueva a través del portal médico en la web de Eversource al [www.eversource.com/MDform](http://www.eversource.com/MDform) para continuar siendo protegido de la interrupción. Por favor anote que las regulaciones del estado permiten que Eversource tenga el derecho de disputar la certificación de un médico.

El estado de dificultades médicas no lo libera de su obligación financiera de pagar el saldo adeudado en su cuenta ni de las actividades normales de cobranza (vea “Pago de la Factura” e “Informe de Crédito”).

## **INQUILINOS**

Si usted es inquilino y tiene un medidor individual en su instalación, pero el propietario paga la factura de gas o electricidad, usted puede establecer el servicio a su nombre si el servicio se ve sujeto a una interrupción. Usted no es responsable del monto adeudado por el propietario y tiene el derecho legal de deducir los pagos de su factura de gas o electricidad de su renta. Pero si el edificio tiene un medidor maestro que corresponde a más de un inquilino y la cuenta del propietario se ve sujeta a una interrupción por falta de pago, la empresa de utilidad no cortará el servicio. En este caso, solicitará al tribunal que establezca a un receptor de rentas que pagará la factura.

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

Puede escribir a PURA a:

10 Franklin Square  
New Britain, CT 06051

o llamar sin cargo al:  
800-382-4586

## **Eversource Energy**

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

[eversource.com](http://eversource.com)

## **GAS**

24 Horas - Emergencias y  
Escapes de Gas: 1-877-944-5325

## **Customer Care Center**

Teléfono: 1-800-989-0900

Horario:  
Lun-Vie, 7 a.m. – 7 p.m.

Lineas telefónicas  
automatizadas: 24/7

## **Credit and Collections Center**

Teléfono: 1-800-438-2278

Horario:  
Lun-Vie, 7 a.m. – 7 p.m.

Lineas telefónicas  
automatizadas: 24/7

[eversource.com](http://eversource.com)

## **ELECTRICIDAD**

### **Customer Care Center**

Teléfono: 1-800-286-2000

Horario:  
Lun-Vie, 7 a.m. – 7 p.m.

Lineas telefónicas  
automatizadas: 24/7

### **Credit and Collections Center**

Teléfono: 1-800-286-2828

Horario:  
Lun-Vie, 7 a.m. – 7 p.m.

Lineas telefónicas  
automatizadas: 24/7

[eversource.com](http://eversource.com)