EVERSOURCE

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

CUSTOMER NAME
CUSTOMER ADDRESS

**Account Number:**

Dear <Customer Name>,

Thank you for notifying us that you or a member of your household relies on electricity to power medical equipment. We received a medical certification of illness form on your behalf from your registered physician, advanced practice registered nurse (APRN) or physician assistant (PA) and your account has been noted with a Medical Protection status.

**What You Can Expect:**

- If your medical certification of illness form indicates a serious illness, regardless of income, your service is protected from shut off between November 1 and May 1. If your certification of illness form indicates a life-threatening situation, your service will be protected year-round.
- We will notify you in advance before a planned power outage or when there is a potential for outages from severe weather to help you better prepare. It does not mean your power will be restored faster in the event of an outage.
- Your medical certification of illness form will expire. Prior to expiring, you will receive a notification from us requesting that your registered physician, APRN or PA complete the medical certification of illness form online via our medical web portal at eversource.com/mdform.

In accordance with state regulations, information shared with us regarding life support equipment being used at your address will be shared with municipal authorities in an outage event.

**Tips to Help You Prepare for a Power Outage:**

- Please charge backup devices or make plans to move to an alternate location if necessary.
- Information on emergency services is available through United Way of Connecticut at 211ct.org or by calling 211.
- You may also contact your town, local police or fire department to learn about services that may be available to you in case of a prolonged outage.
- Download the Eversource mobile app in the App Store or Google Play to easily report or check an outage and view the outage map.

**Payment Options and Programs to Help**

If your account is past due and you haven't established a payment arrangement, you may be eligible for payment assistance programs and payment plans, including:

- **Connecticut Energy Assistance Program (CEAP).** Apply for CEAP and get a bigger match from the Matching Payment Program. Apply online at ct.gov/heatinghelp or visit your local Community Action Agency (CAA). Find your closest agency at 211ct.org or by calling 211.
- **Matching Payment Program.** For every dollar you pay and every dollar you receive from the Connecticut Energy Assistance Program (CEAP), we'll subtract a dollar from the amount you owe. Apply for CEAP to get a bigger match for your payments. You will receive matching payments until your past due balance reaches $0, or the proof that you meet income requirements expires.
- **Electric Bill Discount.** A bill discount may be available to you if you meet household income requirements or receive a public assistance benefit. You may be eligible for a 5%, 15%, 20%, 40% or

50% discount off your monthly electric bill. For example, if you qualify for the 50% discount and have a $100 monthly bill, it would be $50 less.

- You may also be able to get help from **Operation Fuel** at operationfuel.org/gethelp or in person at a fuel bank listed on their website.
- **Flexible Payment Plans** are available to help spread out payments on your past-due balance over a period of up to 18 months for residential customers. Payment plans may be renegotiated if you have a change in financial circumstances.

**We're Here to Help:**

If you have any questions about the programs available to you, please visit **eversource.com/billhelp** or call us at **800-286-2828**. We are available to assist you Monday through Friday from 8 a.m. to 6 p.m. You may also visit the Outages & Storms tab at **eversource.com** to learn more about storm preparedness and important safety precautions.

Sincerely,

Eversource Customer Service

EVERSOURCE

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

CUSTOMER NAME
CUSTOMER ADDRESS

**Account Number:**

Estimado (a) <Customer Name>,

Gracias por informarnos que tú o alguien en tu hogar necesita electricidad para usar equipo médico. Hemos recibido un formulario de certificación médica por enfermedad enviado por tu médico registrado, enfermero(a) registrado(a) de práctica avanzada (APRN, por sus siglas en inglés) o asistente médico (PA, por sus siglas en inglés), y tu cuenta ha sido clasificada con el estatus de Protección Médica.

**Lo Que Puedes Esperar:**

- Si tu formulario de certificación médica señala la existencia de una enfermedad grave, tu servicio estará protegido contra la desconexión del 1 de noviembre al 1 de mayo, sin importar tus ingresos. Si el formulario señala una condición que pone en riesgo la vida, tu servicio estará protegido durante todo el año.
- Te avisaremos con anticipación antes de un corte eléctrico programado o cuando haya posibilidad de apagones debido al mal tiempo, para que puedas prepararte mejor. Esto no garantiza que tu servicio será restaurado más rápido en caso de un apagón.
- Este formulario tiene una fecha de vencimiento. Antes de que venza, te enviaremos un aviso para que solicites a tu médico, APRN o PA que lo complete en línea a través de nuestro portal médico en inglés: eversource.com/mdform.

La información que nos proporciones sobre el uso de equipo médico en tu domicilio será compartida con las autoridades municipales en caso de un apagón, tal como lo establecen las regulaciones estatales.

**Consejos Para Prepararte Para Un Apagón**:

- Asegúrate de cargar tus dispositivos de respaldo o haz planes para trasladarte a otro lugar si es necesario.
- Encuentra información sobre servicios de emergencia a través de United Way of Connecticut en 211ct.org o llamando al 211.
- También puedes contactar a tu municipio, policía local o departamento de bomberos para saber qué servicios están disponibles en caso de un apagón prolongado.
- Descarga la aplicación móvil de Eversource desde la tienda de aplicaciones de Apple o Google Play para reportar o verificar un apagón y ver el mapa de apagones.

**Opciones de Pago y Programas de Ayuda:**

Si tienes un saldo atrasado y no has establecido un plan de pagos, podrías calificar para programas de ayuda y planes de pago, incluyendo los siguientes:

- **Programa de Asistencia Energética de Connecticut (CEAP, por sus siglas en inglés).** Aplica en línea en ct.gov/heatinghelp o visita tu Agencia de Acción Comunitaria local. Encuentra la más cercana en 211ct.org o llamando al 211.
- **Programa de Igualación de Pagos.** Por cada dólar que pagues y cada dólar que recibas de CEAP, descontaremos un dólar de tu saldo atrasado. Recibirás la igualación de pagos hasta que pagues todo tu saldo atrasado o hasta que venza el comprobante de que cumples con los requisitos de ingresos.
- **Descuento En Tu Factura de Electricidad**. Podrías calificar para un descuento del 5%, 15%, 20%, 40% o 50% si tu hogar cumple con los requisitos de ingresos o recibe algún beneficio de asistencia pública. Por ejemplo, si calificas para el descuento del 50% y tu factura mensual es de $100, solo pagarías $50.
- También podrías calificar para recibir ayuda de **Operation Fuel** a través de operationfuel.org/gethelp o en persona en alguno de los centros de ayuda que aparecen en su sitio web.
- **Planes de pago flexibles** de hasta 18 meses están disponibles para clientes de servicio residencial

para pagar saldos atrasados poco a poco. Puedes renegociar tu plan de pagos si tu situación económica cambia.

**Estamos Aquí Para Asistirte**:

Para cualquier pregunta sobre los programas de ayuda disponibles, por favor visita **eversource.com/ayuda** o llámanos al **800-286-2828**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. También puedes visitar la sección de Outages & Storms en inglés en **eversource.com** para obtener más información sobre la preparación ante tormentas y medidas de seguridad importantes.

Atentamente,

Departamento de Servicio al Cliente de Eversource