Your Rights Important Information About Your Service

EVERSOURCE

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

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.

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

AS AUTHORIZED BY LAW, FOR RESIDENTIAL ACCOUNTS, YOUR PAYMENT INFORMATION MAY BE PROVIDED TO CREDIT RATING AGENCIES. IF YOUR ACCOUNT IS MORE THAN ONE HUNDRED (120) DAYS DELINQUENT, THE DELINQUENCY REPORT COULD HARM YOUR CREDIT RATING.

PAYMENT ARRANGEMENTS

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

If you are unable to reach a satisfactory payment arrangement or if your financial circumstances have changed, please call us at 800-286-2828. Conn. Agencies Reg. § 16-3-100(b)(3)(A) affords customers the ability to renegotiate a reasonable amortization agreement based upon the showing of a change in financial circumstances.

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. You may contact the Public Utilities Regulatory Authority Office of Education, Outreach and Enforcement Customer Assistance line toll-free at 800-382-4586 for more information about disputing a payment arrangement.

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

Failure to pay an overdue bill may result in the shut-off of service. Customers with a delinquent balance 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 service shut-off, which is at least 13 days from the date of the notice. If you received a Shut-Off Notice, we want to help. Visit eversource.com to make a payment now, or contact us immediately to make a payment arrangement.

Our representatives will work with customers to avoid shut-off, 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, your service can 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 will be required before service can be reconnected. Once you've made your payment, contact us to have your service reconnected.

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 Eversource, your local Community Action Agency or 2-1-1 United Way to find your local agency. You will be required to provide proof of hardship status within 60 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 Protection").
- 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 children 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 PROTECTION

You may be eligible for medical protection status if anyone in your home is seriously ill or has a life-threatening situation. To establish this, have your registered physician, advanced practice registered nurse (APRN) or physician assistant (PA) complete the medical certification of illness form online via our Eversource medical web portal at 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 medical certification of illness form must be renewed every 15 days. If the registered physician, APRN, or PA 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 medical certification of illness form with PURA.

If a registered physician, APRN or PA 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 registered physician, APRN or PA, between November1 and May 1 (see "Winter Protection"). In addition, if the registered physician, APRN or PA certifies that the medical condition is life-threatening, your service will not be shut off at any time during the period certified by your registered physician, APRN or PA. At the end of this period, you will receive a notification that your registered physician, APRN or PA must complete a new certification of illness form via our Eversource medical web portal to continue to be protected from shut-off. Please note that state regulations allow Eversource to contest a medical certification of illness.

Medical Protection 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.

A listing of salaries for Eversource directors and officers can be obtained from The Public Utilities Regulatory Authority upon request.

310951-1912

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

eversource.com

ELECTRIC

Customer Service Center
Phone: 800-286-2000

Credit and Collections Center
Phone: 800-286-2828

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

PUBLIC UTILITIES REGULATORY AUTHORITY (PURA)

You can write to PURA at:

10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

Phone: 800-382-4586
Email: pura.information@ct.gov.

Paid for by Eversource customers. LM/AP CT 1225 CTE773K

Tus Derechos Información Importante Sobre Tu Servicio

EVERSOURCE

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

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 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

TAL Y COMO LO PERMITE LA LEY, PARA LAS CUENTAS DE SERVICIO RESIDENCIAL, TU INFORMACION DE PAGOS PUEDE SER PROPORCIONADA A LAS AGENCIAS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA. SI TU CUENTA ESTA ATRASADA MÁS DE CIENTO VEINTE (120) DIAS, EL REPORTE DE ATRASO PODRÍA AFECTAR TU PUNTAJE DE CRÉDITO.

ARREGLO DE PAGOS

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

Si no puedes llegar a un acuerdo de pagos satisfactorio o si tu situación económica ha cambiado, llámanos al 800-286-2828. Conn. Agencies Reg. § 16-3-100(b)(3)(A) brinda a los clientes la capacidad de renegociar un arreglo de pagos razonable al demostrar un cambio de situación económica.

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. Para más información sobre como disputar un arreglo de pagos, puedes comunicarte sin costo a la línea de Atención al Cliente de la Oficina de Educación, Alcance y Cumplimiento de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos al 800-382-4586.

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

El no pagar una factura vencida puede ocasionar la desconexión del servicio. Los clientes con saldos atrasados recibirán un aviso de desconexión por separado luego del envió 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 eversource.com para hacer un pago hoy mismo o comunícate 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 adeudada o establecido un Acuerdo de Pagos para la fecha de vencimiento que se indica, tu servicio será 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, se requiera un pago antes de poder reconectarlo. Contáctanos después de hacer tu pago para reconectar tu servicio.

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 electrico o que usan 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 Eversource, tu Agencia de Acción Comunitaria local o al 2-1-1 United Way para encontrar tu agencia local. Se te pedirá que proporciones comprobantes de tu dificultad económica dentro de 60 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.

La 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, del Departamento de Asuntos de Veteranos de los Estados Unidos 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 "Protección Médica").
- 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 niños 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.

PROTECCIÓN MÉDICA

Puedes ser elegible para que tu cuenta sea clasificada bajo el estatus de protección médica si alguien en tu hogar está gravemente enfermo o tiene una situación que pone en peligro su vida. Para determinar esto, pídele a tu médico registrado, enfermera registrada de práctica avanzada (APRN, por sus siglas en inglés) o asistente médico (PA, por sus siglas en inglés) que complete el formulario de certificación de enfermedad médica en línea a través de nuestro portal médico de Eversource en eversource.com/mdform dentro de14 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 de enfermedad médica debe renovarse cada 15 días. Si el médico registrado, APRN o PA 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 de enfermedad médica con PURA.

Si un médico registrado, APRN o PA 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 registrado, APRN o PA, entre el 1 de noviembre y el 1 de mayo (ve información sobre "Protección Invernal"). Además, si el médico registrado, APRN o PA certifica que la condición médica es potencialmente mortal, tu servicio no se desconectará en ningún momento durante el período certificado por tu médico registrado, APRN o PA. Al final de ese período, recibirás una notificación de que tu médico registrado, APRN o PA debe completar un nuevo formulario de certificación de enfermedad médica a través de nuestro portal médico para seguir protegido contra la desconexión del servicio. Por favor ten en cuenta que las regulaciones estatales permiten que Eversource dispute la certificación de una enfermedad médica .

El estatus de protección 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.

Con previa solicitud, puedes pedirle a la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, una lista de salarios para los directores y funcionarios de Eversource.

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

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

Departamento de Servicio al Cliente
Teléfono: 800-989-0900

Departamento de Crédito y Recuperación de Deudas
Teléfono: 800-438-2278

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

Puedes escribir a PURA a: 10 Franklin Square
New Britain, CT 06051 Teléfono: 800-382-4586
Correo electrónico: pura.information@ct.gov.

Pagado por clientes de Eversource.