EVERSOURCE

Winter Protection

for Eversource Residential Electric Customers

November 1, 2025, to May 1, 2026

In keeping with state regulations, Eversource will not shut off or refuse to reconnect your electric service between November 1, 2025, and May 1, 2026, if you are a residential customer with a legitimate hardship and cannot pay your entire bill from Eversource. To determine your eligibility for hardship status, contact Eversource at **800-286-2828** or find your local Community Action Agency at **211CT.org**.

You have a legitimate hardship if you meet one, but not limited to the following criteria:

- You receive one or more of the following forms of public assistance:
  - Aid to the Blind
  - Aid to Families with Dependent Children
  - Aid for the Elderly
  - Aid to the Disabled
  - SNAP (formerly Food Stamps)
  - Medicaid
  - General Assistance
  - Supplemental Security Income
- Your sole source of financial support is from Social Security, United States Department of Veterans Affairs, or Unemployment Compensation Benefits.
- You are the head of your household and unemployed, and your household income is less than 300% of the federal poverty income guidelines.
- You are a residential customer, and you or a member of your household is seriously ill or has a life-threatening situation, as certified by your registered physician, advanced practice registered nurse or physician assistant, who must complete the medical certification of illness form online via our Eversource medical web portal at **Eversource.com/MDform**.
- Your circumstances threaten a deprivation of the necessities of life (food, clothing, shelter, medical expenses, and heat) if payment of a delinquent Eversource bill is required.

We will require you to provide proof of your claim of hardship. We can deny your claim if it is found to not meet the eligibility criteria. If you qualify for winter protection, we will not shut off your service over the winter for failure to enter into a payment arrangement. Please remember that it is in your best interest to make payments on your account during the winter because these payments will reduce the bill you must pay after May 1, 2026.

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 Connecticut's 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.

If you do not qualify for winter protection, it will be necessary for you to establish and keep a mutually agreeable payment arrangement in order to continue receiving your electric service. If you do qualify for protection, and you have not entered into or kept a reasonable payment arrangement, your service will be subject to disconnection after May 1, 2026.

You can request a change in your payment arrangement by showing, before you default on any existing arrangement, proof of a change in your financial circumstances.

Eversource is always working to serve you better. If you have any questions about Winter Protection, call us at **800-286-2828** or visit **Eversource.com/billhelp**.

You may also contact PURA's Consumer Affairs Unit:
Telephone: **800-382-4586**
Email: **pura.information@ct.gov**

31095-1-1890

Paid for by Eversource customers.

EVERSOURCE

Protección Invernal

para Clientes de Servicio Eléctrico Residencial de Eversource

Del 1 de noviembre del 2025 al 1 de mayo del 2026

Cumpliendo con las regulaciones estatales, Eversource no desconectará o se negará a reconectar tu servicio eléctrico entre el 1 de noviembre del 2025 y el 1 de mayo del 2026, si eres cliente de servicio residencial y atraviesas por una dificultad económica válida y no puedes pagar toda tu factura de Eversource. Para determinar tu elegibilidad para el estatus de dificultad económica, comunícate con Eversource al **800-286-2828** o con tu Agencia de Acción Comunitaria que puedes encontrar en **211CT.org**.

Eres elegible para el estatus de dificultad económica si cumples uno de los siguientes criterios, entre otros:

- Recibes uno o más de los siguientes beneficios de asistencia pública:
  - Ayuda para Invidentes
  - Asistencia para Familias con Hijos Dependientes
  - Ayuda para Personas de la Tercera Edad
  - Ayuda para Incapacitados
  - SNAP (Anteriormente conocido como Estampillas para Comida)
  - Medicaid
  - Asistencia General
  - Seguridad de Ingresos Suplementarios (SSI, por sus siglas en inglés)
- Tu única fuente de ingreso es del Seguro Social, del Departamento de Asuntos de Veteranos de EE.UU. o Beneficios de Compensación por Desempleo.
- Eres jefe de familia y estás desempleado y el ingreso de tu hogar es menos del 300% del nivel federal de pobreza.
- Eres cliente de servicio residencial y tu o alguien en tu hogar tiene una enfermedad grave o condición que pone en peligro su vida y ha sido certificada por tu médico registrado, enfermera registrada de práctica avanzada o asistente médico, que deberá completar el formulario de certificación de enfermedad médica en línea a través del portal médico de Eversource en **Eversource.com/MDform**.
- Tus circunstancias amenazan con una privación de las necesidades de la vida (alimentos, ropa, vivienda, gastos médicos, y calefacción) si se exige el pago atrasado de una factura de Eversource.

Te pediremos que proporciones comprobante de tu reclamo. Podemos negarte tu reclamo si se determina que no cumples con los criterios o requisitos de elegibilidad. Si calificas para la protección invernal, no desconectaremos tu servicio durante el invierno por no participar en un acuerdo de pagos. Por favor recuerda que es mejor hacer pagos en tu cuenta durante el invierno ya que esos pagos reducirán la cantidad que tengas que pagar después del 1 de mayo del 2026.

Si no puedes llegar a un acuerdo de pagos satisfactorio con nuestro Representante de Servicio al Cliente, puedes pedir hablar con un Oficial de Revisiones de la compañía. Si no estás de acuerdo con la decisión de un Oficial de Revisiones sobre un arreglo de pagos, puedes pedir una apelación a PURA dentro de 10 días. 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 pagues los cargos actuales de las facturas durante este período.

Si no calificas para la protección invernal, será necesario que programes y cumplas con un acuerdo de pagos para poder seguir recibiendo tu servicio eléctrico. Si calificas para la protección invernal, y no has programado o cumplido un acuerdo de pagos razonable, tu servicio podría ser desconectado después del 1 de mayo del 2026.

Puedes pedir un cambio en tu acuerdo de pagos mostrando un comprobante de un cambio en tu situación económica, antes de incumplir cualquier acuerdo existente.

En Eversource nos esforzamos siempre para servirte mejor. Si tienes preguntas sobre la Protección Invernal, llámanos al **800-286-2828** o visita **Eversource.com/ayuda**.

También puedes contactar a la Unidad de Asuntos del Consumidor de PURA:

Teléfono: **800-382-4586**
Correo electrónico: **pura.information@ct.gov**

Pagado por clientes de Eversource. MN0925