Yankeegas

A Northeast Utilities Company

A Shutoff Notice: What You Can Do

This pamphlet briefly explains your rights as a customer as they relate to the shutoff notice you have received. If you have any questions after reading this, please contact our Customer Service professionals. The telephone number is listed on your current bill.

The enclosed shutoff notice indicates that your utility service may be shut off by the due date shown if you fail to pay the past-due part of your bill in full, or if you do not make arrangements with us for payment of that amount.

Should it become necessary for the Company to disconnect your service, full payment of the past-due amount, a reconnection fee, and a security deposit may be required before service can be restored. In the event that your service is disconnected, you will be required to provide access to the meter and pilot lights before service can be restored. If you are a non-residential customer, you may also be required to complete an application for service before service can be restored. Please be aware that your service may not be reconnected until the next business day.

Disputing Your Bill

If you have a question or complaint about your bill, please contact our Customer Service professionals. The telephone number is listed on your current bill. If you are not satisfied after we have discussed the problem with you, you may request within seven (7) days that a company review officer review your account. If we do not hear from you, we may terminate service with no further notice.

The review officer will give you a decision within ten (10) days. If you do not agree with the decision of the review officer, you may request in writing within ten (10) days that the Public Utilities Regulatory Authority (PURA) investigate your problem. You may contact PURA at the toll-free number and address shown inside this pamphlet. If you do not agree with the report on PURA investigation, you may then request, within ten (10) days, a hearing at PURA on the matter. We will not terminate your service while you are in the process of appealing.

Disputing a Payment Arrangement

If you are not satisfied about any payment arrangement that we have attempted to reach with you, we will refer your account to a company review officer who will attempt to reach an agreement with you. If you disagree with the review officer or the payment arrangement, we will give you a written report and you may appeal within five (5) days to the Consumer Assistance Division by calling PURA at the number shown on the next page. If you disagree with the decision of the Consumer Assistance Division, you may appeal and ask for a hearing within ten (10) days with PURA. During the time you are appealing a payment arrangement, your service will not be shut off.

Right to Service During Serious Illness

If anyone now living in your home is seriously ill, your residential service will not be shut off if your doctor calls the company within thirteen (13) days from the date that the shutoff notice was mailed. Your doctor must then send the company a written “physician’s certificate of illness” within seven (7) days. If your doctor does not specify the length of your illness, the physician’s certificate of illness must be renewed every fifteen (15) days. In addition, a payment arrangement may be required as a condition of providing continued service. The company may dispute the validity of any serious illness certificate with PURA.

Third Party Notification

If you have made arrangements with us to notify a third party if and when your service is subject to being shut off, that person or agency has received a copy of the notice that you have received. If, in the future, you would like to make sure that a third party is notified if your service is subject to being shut off, please contact our Customer Service professionals. The telephone number is listed on your current bill.

Winter Termination Policy

If you are a residential customer with a legitimate hardship and cannot pay your entire bill, we will not shut off (or refuse to reinstate) your service between November 1 and May 1. If you are not sure that you qualify as a hardship, please call us at 1.800.286.5844.

In order to continue receiving service after May 1, you should arrange with us to pay your past-due bills and current bills.

If you and the company are unable to agree on whether you qualify as a hardship from November 1 to May 1, you will be referred to a company review officer who will review your case. If you do not agree with the decision of the review officer, we will give you a written report and you may appeal within five (5) days to PURA’s Consumer Assistance Division by calling the PURA number shown below. If you disagree with the decision of the Consumer Assistance Division, you may appeal and ask for a hearing within ten (10) days with PURA. During the time you are appealing a payment arrangement, your service will not be shut off.

A complete explanation of your rights as a Yankee Gas Services Company customer is available upon request.

You can contact PURA by calling, toll-free, 1.800.382.4586 or by writing to:

Public Utilities Regulatory Authority
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

Yankeegas

A Northeast Utilities Company

© 2013 Northeast Utilities Service Company

Yankeegas®

A Northeast Utilities Company

Un aviso de corte: Lo que usted puede hacer

Este folleto explica brevemente sus derechos como cliente en lo que respecta al aviso de corte que recibió. Si tiene alguna pregunta después de leer el folleto, comuníquese con nuestros profesionales de Servicio al Cliente. El número de teléfono aparece en su cuenta actual.

El aviso de corte que se adjunta, indica que su servicio público se puede cortar en la fecha de vencimiento que se indica si usted no paga la totalidad de la parte vencida de su cuenta o si no hace un convenio de pago con nosotros.

Si resulta necesario que nosotros desconectemos su servicio, el pago total de la cantidad vencida, un cargo de reconexión, y un depósito de seguridad pueden ser requeridos antes de poder restaurar su servicio. En caso de que su servicio haya sido desconectado, es posible que usted deba proporcionar acceso al contador de Yankee Gas y a su piloto de gas, antes de que su servicio pueda ser restaurado. Si usted es un cliente comercial o industrial, también podría ser necesario completar una aplicación para servicio, antes de que el servicio pueda ser restaurado. Por favor tenga en cuenta que su servicio pueda que no sea reconectado hasta el siguiente día laboral.

Impugnación de su cuenta

Si tiene alguna consulta o reclamo sobre su cuenta, comuníquese con nuestros profesionales de Servicio al Cliente. El número de teléfono aparece en su cuenta actual. Si no queda conforme después de que hayamos analizado el problema con usted, puede solicitar que un funcionario de revisión de la empresa revise su cuenta en un plazo de siete (7) días. Si no se comunica con nosotros, podremos cortar el servicio sin previo aviso.

El funcionario de revisión le informará de su decisión en un plazo de diez (10) días. Si está en desacuerdo con la decisión del funcionario de revisión, puede solicitar por escrito en un plazo de diez (10) días que el Autoridad Reguladora de Servicios Publicos (PURA, por sus siglas en inglés) investigue su problema. Puede comunicarse con el PURA en el número gratuito o en la dirección que se indica en este folleto. Si está en desacuerdo con el informe de la investigación del PURA, entonces puede solicitar, en un plazo de diez (10) días, una audiencia con el PURA sobre el problema. No cortaremos su servicio mientras su caso se encuentre en el proceso de apelación.

Impugnación de un convenio de pago

Si no está conforme con el convenio de pago que hemos tratado de hacer con usted, enviaremos su cuenta a un funcionario de revisión de la empresa, el que intentará llegar a un acuerdo con usted. Si está en desacuerdo con el funcionario de revisión o con el convenio de pago, le entregaremos un informe por escrito y usted podrá presentar una apelación en un plazo de cinco (5) días a la División de Asistencia al Consumidor, llamando al PURA al número que se indica en la página siguiente. Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor, puede apelar y solicitar una audiencia al PURA en un plazo de diez (10) días.Mientras dure el proceso de apelación de un convenio de pago, no se le cortará el servicio.

Derecho a recibir servicio durante una enfermedad grave

Si alguien que actualmente vive en su hogar está gravemente enfermo, no se le cortará el servicio residencial si su médico llama a la empresa en un plazo de trece (13) días desde la fecha en que se haya enviado el aviso de corte. Luego, su médico debe enviar a la empresa un “certificado médico de enfermedad” en un plazo de siete (7) días. Si el médico no especifica la duración de la enfermedad, se debe renovar el certificado médico cada quince (15) días. Además, se puede exigir un convenio de pago como condición para proporcionarle servicio continuado. La empresa puede impugnar la validez de cualquier certificado de enfermedad grave ante el PURA.

Aviso a terceros

Si ha coordinado con nosotros que notifiquemos a terceros, en el caso de que su servicio esté sujeto a cortes, esa persona u organismo ha recibido una copia del aviso que usted recibió. En el futuro, si desea asegurarse de que se le avise a un tercero de que su servicio está sujeto a corte, comuníquese con nuestros profesionales de Servicio al Cliente. El número de teléfono aparece en su cuenta actual.

Política de corte del servicio en invierno

Si es un cliente residencial con una dificultad económica legítima y no puede pagar la totalidad de la cuenta, no cortaremos (ni nos negaremos arestablecer) el servicio entre el 1ro de noviembre y el 1ro de mayo. Si no está seguro de que su caso califique como una dificultad económica, llámenos al 1.800.286.5844

Para continuar recibiendo el servicio después del 1ro de mayo, debe hacer un convenio con nosotros para pagar sus cuentas vencidas y sus cuentas actuales.

Si usted y la empresa no pueden llegar a un acuerdo sobre si su caso califica o no como dificultad entre el 1ro de noviembre y el 1ro de mayo, se le derivará a un funcionario de revisión de la empresa para que revise su caso. Si está en desacuerdo con la decisión del funcionario de revisión de la empresa, le entregaremos un informe por escrito y en un plazo de cinco (5) días podrá presentar una apelación a la División de Asistencia al Consumidor del PURA, llamando al número del PURA que se indica a continuación. Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor, puede apelar y solicitar una audiencia al PURA en un plazo de diez (10) días. Durante el período que dure el proceso de apelación de un convenio de pago, no se le cortará el servicio.

Puede solicitar una explicación completa de sus derechos como cliente de Yankee Gas Services Company.

Puede comunicarse con el PURA llamando al número gratuito 1.800.382.4586 ó escribiendo a:

Public Utilities Regulatory Authority
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, CT 06501

Yankeegas®

A Northeast Utilities Company

© 2013 Northeast Utilities Service Company