

Information on Utility Medical Protection



1 What is medical protection?

A medical designation protects a residential utility customer from shut off from November 1 through May 1 (serious illness designation) or year-round (life-threatening designation) if the residential customer or someone in their household has a medical condition that requires continuation of utility service.

2 Who is eligible?

Any residential customer or member of their household.

3 How do customers receive medical protection?

The patient's Physician/APRN/PA must certify to the utility that the patient is eligible for a medical designation. This will require the Physician/APRN/PA to use either the utility's medical web portal or obtain a hard copy of the medical certification form to submit to the utility.

The links to the portal are: portal.uinet.com/medical
portal.cngcorp.com/medical
portal.soconngas.com/medical

4 What information must the physician/APRN have to certify their patient for medical protection?

The Physician/APRN/PA will need the patient's name, address, and utility account number. If the patient is re-certifying a medical protection, the patient will have a letter issued by the utility indicating all information. If the patient is a new certification, the Physician/APRN/PA's office will need to obtain a copy of the utility bill from the patient or applicable customer.

5 For how long does medical protection last?

The Physician/APRN/PA can determine the length of the appropriate protection, up to a maximum of one year. If the patient has a chronic or recurring condition, the Physician/APRN/PA must re-certify the patient's eligibility annually.

6 What should customers know when being certified for medical protection?

Medical certification protects a residential customer from shut off either from November 1 through May 1 (if serious illness designation) or year round (if life-threatening designation). Despite this protection, **customers still must attempt to pay their bill or enter into a payment arrangement with the utility**. A customer's bill will accumulate an arrearage for any unpaid balances while the medical protection is applicable. When the medical designation expires, the customer will owe the full, unpaid balance.

The customer must contact the utility regarding a payment arrangement. Medical protection does not forgive a customer's unpaid balance.



cngcorp.com
860.524.8361



soconngas.com
800.659.8299



uinet.com
800.722.5584

7 What else should a Physician/APRN/PA know about medical protection?

A medical designation should not be used as a substitute for a financial hardship designation. Residential customers with financial hardships receive added benefits, including federal utility assistance and matching payments. If a patient is having difficulty paying their utility bill, instruct them to call their utility at one of the numbers below or PURA at **800.382.4586**.

8 What do the different medical certifications provide?

A **serious illness certification** prevents the customer's utility service from being terminated from November 1 through May 1.

A **life-threatening certification** prevents the customer's utility service from being terminated as long as the certification remains current.

Infant protection: under Public Act 11-80. Patient is under the age of 24 months old and has a medical condition for which the patient was admitted to the hospital, and for which continued utility service is necessary for the health and wellbeing of the infant. The household is protected from a service shut-off for nonpayment until infant's 2nd birthday.

9 What is the difference between a life-threatening and a serious illness?

A life-threatening situation is defined in Conn. Agencies Regs. § 16-3-100(a)(20) as "a condition certified by a physician that would endanger the life of the customer or a member of the customer's household if gas or electric service were terminated."

10 May a utility contest a medical certification?

Yes, a utility may contest a Physician/APRN/PA's medical certification in a case before the Public Utilities Regulatory Authority.

11 What happens to a customer's utility bill if they have a medical certification?

The customer still receives their monthly utility bill and continues accumulating charges. If a customer fails to pay their outstanding balance, this balance eventually may have to be paid by all other ratepayers in their rates. Unfortunately, these unpaid medical balances have been increasing over the last several years. This in turn can cause an increase in the rates of all utility customers.

12 How can a customer avoid accumulating a delinquent balance?

Customers should pay their monthly bills and contact the utility if they are unable to afford their bill.

If a customer already has a delinquent balance, the customer should contact their utility and enter into a payment arrangement.

13 What other programs are available to help customers pay their utility bills?

Residential customers should contact the utility to inquire about a financial hardship designation. If a customer is designated financial hardship, they may receive federal energy assistance, plus matching payments for their primary heating utility. For non-primary heating utilities, the financial hardship customers are eligible for utility-run arrearage forgiveness programs.

Residential customers may also contact **211** to find their **local community action agency** and apply for other federal and state benefits.

Información sobre la protección médica en los servicios públicos



1 ¿Qué es la protección médica?

Una designación médica ofrece protección a los clientes residenciales de servicios públicos de interrupciones del servicio desde el 1.º de noviembre y hasta el 1.º de mayo (designación por enfermedades graves) o durante todo el año (designación por afección con riesgo de vida) en caso de que el cliente residencial o alguna persona de su familia padezca una afección médica que exija tener continuidad en el servicio público.

2 ¿Quién es apto?

Cualquier cliente residencial o un miembro de su familia.

3 ¿De qué manera los clientes reciben la protección médica?

El médico/APRN/PA del paciente debe certificar a la empresa de servicios públicos que el paciente es elegible para una designación médica. Esto requerirá que el Médico/APRN/PA utilice el portal médico web de la empresa de servicios públicos u obtenga una copia impresa del formulario de certificación médica para presentar a la empresa de servicios públicos.

Los enlaces para acceder al portal son: portal.uinet.com/medical
portal.cngcorp.com/medical
portal.soconngas.com/medical

4 ¿Qué información debe tener el médico o APRN para certificar la protección médica para su paciente?

El médico/APRN/PA necesitará el nombre, la dirección y el número de cuenta de servicios públicos del paciente. Si el paciente está recertificando una protección médica, el paciente recibirá una carta emitida por la empresa de servicios públicos indicando toda la información. Si el paciente es Para obtener una nueva certificación, la oficina del Médico/APRN/PA deberá obtener una copia de la factura de servicios públicos del paciente o del cliente correspondiente.

5 ¿Por cuánto tiempo se extiende la protección médica?

El Médico/APRN/PA puede determinar la duración de la protección adecuada, hasta un máximo de un año. Si el Si el paciente tiene una afección crónica o recurrente, el médico/APRN/PA debe volver a certificar la elegibilidad del paciente anualmente.

6 ¿Qué deben saber los pacientes cuando reciben la certificación para acceder a la protección médica?

La certificación médica protege al cliente residencial de las interrupciones del servicio desde el 1.º de noviembre hasta el 1.º mayo (en caso de que la designación sea por una enfermedad grave) o para todo el año (si la designación es por una afección con riesgo de vida). A pesar de esta protección, **los clientes aún deben intentar pagar su factura o celebrar un acuerdo de pago con el servicio público**. La factura de un cliente acumulará cargos por mora de los saldos impagos mientras que la protección médica corresponda. Cuando la designación médica, caduque, el cliente deberá la totalidad del saldo impago.

El cliente debe comunicarse con el servicio público para coordinar los pagos. La protección médica no condona el saldo impago del cliente.



cngcorp.com
860.524.8361



soconngas.com
800.659.8299



uinet.com
800.722.5584

7 ¿Qué más debe saber un médico o APRN acerca de la protección médica?

Una designación médica no debe utilizarse como un reemplazo de la designación por dificultades financieras. Los clientes residenciales que enfrenten dificultades financieras reciben beneficios adicionales, incluida la asistencia federal para servicios públicos y ajustes de pagos. En caso de que un paciente presente dificultades para pagar la factura de servicios públicos, indíqueles que se comuniquen con la empresa del servicio a uno de los números a continuación o a PURA al **800.382.4586**.

8 ¿Qué ofrecen los distintos certificados médicos?

Un **certificado médico por enfermedad grave** evita que se interrumpa el servicio público del cliente del 1.º de noviembre al 1.º de mayo.

Una **certificación por enfermedad con riesgo de vida** evita que se interrumpa el servicio público del cliente siempre y cuando la certificación siga vigente.

Protección infantil: según la Ley pública 11-80. El paciente tiene menos de 24 meses y padece una afección médica por la cual fue ingresado al hospital y para la que es necesaria la continuidad del servicio público en pos de la salud y el bienestar del niño. La familia cuenta con una protección para no tener interrupciones del servicio por falta de pago hasta que el niño cumpla 2 años.

9 ¿Cuál es la diferencia entre una enfermedad grave y con riesgo de vida?

Una situación que pone en peligro la vida se define en Connecticut Agencies Regs. § 16-3-100(a)(20) como “una condición certificada por un médico que pondría en peligro la vida del cliente o de un miembro de la familia del cliente si se cortara el servicio de gas o electricidad.”

10 ¿Una empresa de servicios públicos puede impugnar un certificado médico?

Sí; una empresa de servicios públicos puede impugnar un certificado de un médico o APRN de un caso ante el Ente regulador de servicios públicos.

11 ¿Qué sucede con la factura de servicios públicos de un cliente si tiene un certificado médico?

El cliente aún recibe la factura mensual por el servicio público y seguirá acumulando cargos. En caso de que el cliente no pague su saldo pendiente, este saldo posiblemente tengan que pagarlo en última instancia otros usuarios a tales tarifas. Desafortunadamente, estos saldos médicos impagos fueron aumentando durante los últimos años. A su vez, esto puede provocar un aumento en las tarifas de todos los clientes del servicio público.

12 ¿Cómo puede un cliente evitar acumular un saldo atrasado?

Los clientes deben pagar sus facturas mensuales y comunicarse con la empresa del servicio público en caso de que no puedan pagar su factura.

Si un cliente ya tiene un saldo atrasado, el cliente debe comunicarse con la empresa del servicio público y celebrar un acuerdo de pago.

13 ¿Qué otros programas están disponibles para ayudar a los clientes a pagar sus facturas de servicios públicos?

Los clientes residenciales deben comunicarse con la empresa de servicios públicos con respecto a cómo acceder a una designación por dificultades financieras. Si un cliente recibe una designación por dificultades financieras, podrá recibir asistencia federal de energía, además de ajustes de pagos para el servicio principal de calefacción. Para los servicios de calefacción que no sean principales, los clientes con dificultades financieras son aptos para acceder a los programas de condonación de deuda de pagos atrasados.

211 para buscar la **agencia de acción comunitaria de su localidad** y solicitar otros beneficios a nivel federal y estatal.