Your rights: Important information about your service

All customers of United Illuminating (UI), Southern Connecticut Gas (SCG) and Connecticut Natural Gas (CNG) have certain rights and responsibilities. This notice explains how these apply to you, the customer, and provides contact information for our companies.

Paying your bill

We are thankful for the opportunity to do business with you. You may pay your bill by mail or in person at any of our authorized walk-in payment agents. You may also pay online by visiting the UI, SCG or CNG websites.

It is important to pay your bill on time. This bill is payable on receipt. If your payment is received after the Amount Now Due date shown at the top of the bill, you may be subject to a late payment charge and additional collection activities.

Third-party notification

With proper authorization, we can send billing information and notices to another individual whom you designate. This person will not be responsible for payment of the bill. Call your utility for more information.

Payment Arrangements

A Payment Arrangement can help some customers manage payments and pay down overdue balances. If you are unable to pay your bill, it is important that you speak with one of our customer representatives. If you enter into a Payment Arrangement and make payments as specified, it will prevent shut-off. Current Payment Arrangements may be renegotiated due to a change in financial circumstances per Conn. Agencies Reg. § 16-3-100(b)(3)(A).

Disputing a Payment Arrangement

If you are unable to reach a satisfactory Payment Arrangement with our customer 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 five 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.

Bill complaints

If you have a question or complaint about your bill, call us and speak to a customer 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 to PURA, 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 current and undisputed bill amounts.

Shut-Off Notice

In some cases, failure to pay an overdue bill may result in disconnection of service. Customers with delinquent payments 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 past due balance and the due date for payment to avoid disconnection of service, which generally must be at least 13 days from the date of the notice. If you receive a Shut-Off Notice, you should immediately make payment or contact us to establish a Payment Arrangement. Our representatives will work with customers to avoid disconnection, and we accept multiple forms of payment.

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, you may be disconnected at any time. However, to facilitate timely restoration of service, no shut-offs are carried out for electric and residential natural gas heating customers on Fridays, weekends, state or federal holidays, the day before a state or federal holiday, or any other day when the company's Customer Care Center is not available. We also will not shut off service while you are disputing your bill and engaged in the dispute process, or if you have an active Payment Arrangement with the company, provided that current payments are being made (see "Bill complaints" and "Payment Arrangements").

If your service is shut off, full payment of the past-due amount, plus a reconnection fee, may be required before service can be restored. We work to reconnect service with the first available appointment.

Winter Protection (November 1 to May 1)

Winter Protection prevents shut-off between November 1 and May 1 for residential customers who qualify for hardship status (see "Hardship defined"). To determine your eligibility for hardship status, speak with one of our customer representatives. 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").

Hardship defined

Connecticut law defines hardship as a customer who lacks the financial resources to pay for the entire electricity 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, Old Age Assistance, Aid to the Disabled, Medicaid, Food Stamps, Supplemental Security Income, General Assistance and those whose major source of financial support is derived from Social Security, Veterans Administration 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 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 members 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.

Medical Protection

You may be eligible for Medical Protection status if anyone in your home is seriously ill or has a life-threatening situation, and you are facing having your natural gas or electrical service shut off. To establish this, have your physician/APRN/PA or representative call us before the due date shown on the bill that accompanied your Shut-Off Notice. We will fax or mail a medical certification form to your physician/APRN/PA, which must be completed and returned to the utility within seven days. You must continue to pay current bills and arrange for payment of past-due amounts while service is continued.

If a physician/APRN/PA certifies that someone in your home has a serious illness, your electrical or natural gas service will be protected from shut-off during the period of serious illness, as certified by your physician/APRN/PA, between November 1 and May 1 (see "Winter Protection"). In addition, if the physician/APRN/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 physician/APRN/PA. You will only be protected from shut-off during the period certified by your physician/APRN/PA. At the end of this period, we will send you a new certification form that you must have completed by the physician/APRN/PA to continue to be protected from a shut-off. Please note that state regulations allow UI, SCG and CNG to contest a physician/APRN/PA's certification.

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").

Tenants

If you are a tenant and have an individual meter for your premises, but your landlord pays the natural 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 natural 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.

Contact us:

UI

Phone: **800.722.5584**
(**800.7.CALL.UI**)

Customer Service Hours:
7 a.m. - 7 p.m. Mon. - Fri.
Automated Phone Lines: 24/7
uinet.com

SCG

Phone: **800.659.8299**
Emergency: **800.513.8898**

Customer Service Hours:
7:30 a.m. - 6:30 p.m. Mon. - Fri.
Automated Phone Lines: 24/7
soconngas.com

CNG

Phone: **860.524.8361** (Hartford)
203.869.6900 (Greenwich)
Emergency: **866.924.5325**

Customer Service Hours:
8 a.m. - 6 p.m. Mon. - Fri.
Automated Phone Lines: 24/7
cngcorp.com

Public Utilites Regulatory Authority (PURA)
You can write PURA at
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051
or call toll-free: 800.382.4586

Insert paid for by CNG customers

30000215 | FRRB209 Rev 09.26

Sus derechos: Información importante sobre su servicio

Todos los clientes de United Illuminating (UI), Southern Connecticut Gas (SCG) y Connecticut Natural Gas (CNG) tienen ciertos derechos y responsabilidades. Este aviso explica cómo estos derechos y responsabilidades se aplican a usted, el cliente, y brinda información de contacto de nuestras empresas.

Pago de la factura

Agradecemos la oportunidad de establecer una relación comercial con usted. Puede pagar su factura por correo o en forma presencial en cualquiera de nuestros centros autorizados para pagos en persona. También puede pagar en línea en los sitios web de UI, SCG o CNG.

Es importante pagar la factura a tiempo. Esta factura debe abonarse apenas se la recibe. Si su pago se recibe después de la fecha de vencimiento del pago que se muestra en la parte superior de la factura, es posible que esté sujeto a un cargo por pago atrasado y actividades de cobro adicionales.

Notificación a terceros

Con la debida autorización, podemos enviar avisos e información de facturación a una persona que usted designe. Esta persona no será responsable del pago de la factura. Comuníquese con su empresa de servicios públicos para obtener más información.

Arreglos de pago

Un Arreglo de pago puede ayudar a algunos clientes a administrar pagos y pagar saldos atrasados. Si no puede pagar su factura, es importante que hable con uno de nuestros representantes de atención al cliente. Si celebra un Arreglo de pago y realiza los pagos según lo especificado, evitará el corte del servicio. Los Arreglos de pago actuales pueden renegociarse debido a un cambio en las circunstancias financieras según las Regulaciones de las Agencias de Connecticut § 16-3-100(b)(3)(A).

Disputar un arreglo de pago

Si no logra llegar a un Arreglo de pago satisfactorio con nuestro representante de atención al cliente, puede pedir hablar con un Oficial de revisión. Si no está de acuerdo con la decisión del Oficial de revisión sobre el Arreglo de pago, puede apelar dentro de los cinco días al Ente Regulatorio de Servicios Públicos (Public Utilities Regulatory Authority, PURA) de Connecticut. Si no está de acuerdo con la decisión de PURA, puede solicitar una audiencia ante PURA. Durante la apelación, su servicio no se interrumpirá, siempre y cuando usted siga pagando los montos actuales de su factura que no estén en disputa durante este plazo.

Puede comunicarse con la línea gratuita de asistencia al cliente de la Oficina de Educación, Difusión y Cumplimiento de PURA al 800.382.4586 para obtener más información sobre cómo disputar un acuerdo de pago.

Reclamos sobre las facturas

Si tiene una pregunta o un reclamo sobre su factura, llámenos y hable con un representante de atención al cliente. Si no está satisfecho, cuenta con siete días para solicitar la revisión de su disputa por parte de un Oficial de revisión de la empresa. El Oficial de revisión emitirá una decisión dentro de 10 días. Si no está de acuerdo con la decisión del Oficial de revisión, puede solicitar, por escrito a PURA, dentro de los 10 días, que PURA investigue su disputa más a fondo. Si no está de acuerdo con el informe de PURA, puede solicitar, dentro de los 10 días, una audiencia para que PURA analice su disputa de facturación No cortaremos su servicio por las razones de la disputa mientras que se respeten los procedimientos de disputa, siempre y cuando usted siga pagando los montos actuales de su factura que no estén en disputa.

Cortes de servicio

En algunos casos, la falta de pago de una factura atrasada puede resultar en la desconexión del servicio. Los clientes con pagos morosos recibirán una notificación de interrupción por separado después de la factura mensual si la cuenta permanece impaga durante más de 33 días después de la fecha del resumen. Esta notificación indicará el saldo vencido y la fecha de vencimiento para evitar la desconexión del servicio, que generalmente debe ser por lo menos 13 días después de la fecha de la notificación. Si recibe una notificación de corte de servicio, debe realizar el pago de inmediato o contactarnos para establecer un Arreglo de pago. Nuestros representantes trabajarán con los clientes para evitar la desconexión, y aceptamos múltiples formas de pago.

Si recibió una notificación de corte de servicio y no ha pagado el monto que adeuda ni ha establecido un Arreglo de pago en la fecha de vencimiento indicada, su servicio podrá desconectarse en cualquier momento. Sin embargo, para facilitar la reconexión oportuna del servicio, no se realizan cortes de servicio para los clientes residenciales de calefacción por gas natural y electricidad los días viernes, fines de semana, feriados estatales o federales, el día anterior a un feriado estatal o federal, ni en ninguna fecha en que el centro de atención al cliente no esté disponible. Tampoco cortaremos el servicio mientras esté disputando su factura e involucrado en el proceso de disputa, o si tiene un Arreglo de pago activo con la empresa, siempre y cuando se realicen los pagos actuales (ver "Reclamos sobre las facturas" y "Arreglos de pago").

Si se corta su servicio, es posible que se le exija el pago total del monto vencido, más una tarifa de reconexión, antes de que se pueda restablecer el servicio. Trabajamos para reconectar el servicio con la primera cita disponible.

Protección para el invierno (Del 1 de noviembre al 1 de mayo)

La Protección para el invierno evita el corte de servicio entre el 1 de noviembre y el 1 de mayo para los clientes residenciales que califican para el estado de dificultad económica (ver "Definición de Dificultad económica"). Para determinar si resulta apto para el estado de dificultad económica, hable con uno de nuestros representantes de atención al cliente. Deberá brindar pruebas de su estado de dificultad económica dentro de los 60 días de realizar su solicitud. Para seguir recibiendo el servicio después del 1 de mayo, debe realizar arreglos para los pagos vencidos y asegurarse de que sus arreglos estén al día al 1 de mayo (ver "Arreglos de pago").

La Protección para el Invierno no lo exonera de la obligación financiera de pagar el saldo de su cuenta, ni protege su cuenta de las actividades habituales de cobranza (ver "Pago de la Factura").

Definición de dificultad económica

La ley de Connecticut define la dificultad económica como un cliente que no cuenta con los recursos financieros para abonar la totalidad de la factura de electricidad o gas natural, incluidos, (pero no limitados a):

- Aquellas personas que reciben asistencia pública local, estatal o federal, entre las que se incluyen: Aid to the Blind (Asistencia a los No Videntes), Aid to Families with Dependent Children (Asistencia a las Familias con Niños a Cargo), Old Age Assistance (Asistencia para la Vejez), Aid to the Disabled (Asistencia a los Discapacitados), Medicaid, Food Stamps (Cupones para Alimentos), Supplemental Security Income (Ingreso de Seguridad Complementario), Asistencia General y aquellas personas cuya mayor fuente de apoyo financiero proviene de beneficios del Seguro Social, Veterans Administration (Administración de Veteranos) o Unemployment Compensation (Indemnización de Desempleo).
- Aquellas personas que son la cabeza de su hogar y están desempleadas y con un ingreso de la vivienda inferior al 300% del nivel de pobreza.
- Las personas cuyo ingreso está por debajo del 125% del nivel de pobreza determinado por el gobierno federal.
- Las personas cuyas circunstancias amenazan con una privación de las necesidades de la vida para ellos mismos o los miembros a su cargo en la vivienda si se requiere el pago de una factura morosa de servicios públicos. Las necesidades de la vida incluyen, pero no se limitan a, alimentos, ropa, vivienda, gastos médicos y calefacción.

Protección médica

Usted puede reunir los requisitos para obtener el estado de protección médica si alguien en su hogar padece una enfermedad grave o experimenta una situación que pone en peligro la vida, y se enfrenta al corte de su servicio de gas natural o electricidad. Para establecer este estado, su médico/APRN/PA o representante debe llamarnos antes de la fecha de vencimiento indicada en la factura que recibió con su notificación de corte de servicio. Le enviaremos por fax o correo un formulario de certificación médica a su médico/APRN/PA, que deberá completar y regresar a la empresa de servicios públicos dentro de los siete días. Debe seguir pagando las facturas actuales y llegar a un arreglo de pago para los montos adeudados mientras continúa el servicio.

Si un médico/APRN/PA certifica que una persona en su hogar padece una enfermedad grave, su servicio de electricidad o gas natural estará protegido de un corte durante el período de la enfermedad grave, conforme a lo certificado por su médico/APRN/PA, del 1 de noviembre al 1 de mayo (ver "Protección para el invierno"). Además, si el médico/APRN/PA certifica que la afección médica pone en peligro la vida, su servicio no se desconectará en ningún momento durante el plazo certificado por su médico/APRN/PA. Usted sólo contará con protección contra el corte de servicio durante el plazo certificado por su médico/APRN/PA. Al final de dicho plazo, le enviaremos un nuevo formulario de certificación que deberá completar el médico/APRN/PA para prolongar su protección contra el corte del servicio. Recuerde que las regulaciones estatales autorizan a UI, SCG y CNG a refutar la certificación de un médico/APRN/PA.

El estado de protección médica no lo exonera de su obligación financiera de pagar el saldo adeudado en su cuenta o de las actividades habituales de cobranza (ver "Pago de la factura").

Inquilinos

Si usted es inquilino y tiene un medidor individual en su instalación, pero el propietario paga la factura de gas o electricidad, usted puede poner el servicio a su nombre si el servicio se ve sujeto a una interrupción. Usted no es responsable del monto adeudado por el propietario y tiene el derecho legal de deducir los pagos de su factura de gas o electricidad de su renta. Si, en cambio, el edificio tiene un medidor maestro que corresponde a más de un inquilino y la cuenta del propietario se ve sujeta a una interrupción por falta de pago, la empresa de servicios públicos no cortará el servicio. En este caso, solicitará al tribunal que establezca a un recibidor de rentas que pagará la factura.

Contacto:

UI

Teléfono: **800.722.5584**
(**800.7.CALL.UI**)
Horario de atención al cliente:
7 a.m.-7 p.m. Lun-vie:
Líneas telefónicas automatizadas: 24/7
uinet.com

SCG

Teléfono: **800.659.8299**
Emergencias: **800.513.8898**
Horario de atención al cliente:
7:30 a.m.-6:30 p.m. Lun.-vie.
Líneas telefónicas automatizadas: 24/7
soconngas.com

CNG

Teléfono: **860.524.8361** (Hartford)
203.869.6900 (Greenwich)
Emergencias: **866.924.5325**
Horario de atención al cliente:
8 a.m.-6 p.m. Lun.-vie.
Líneas telefónicas automatizadas: 24/7
cngcorp.com

ENTE REGULATORIO DE SERVICIOS PÚBLICOS (PUBLIC UTILITIES REGULATORY AUTHORITY, PURA)
Puede escribir a PURA a
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051,
o llamar sin cargo al 800.382.4586

Edición a cargo de los clientes

30000215 | FRRB209 Rev 09.26