

Winter Protection

If winter electric bills are creating a hardship, please call us at **800.722.5584** to discuss our **Winter Protection Plan**. Qualifying customers may not have service terminated between November 1 and May 1 and may arrange payment of past due balances. To determine your eligibility for hardship status, speak with one of our Customer Care Representatives. They can assist you in a plan to continue your service through and after May 1.

You may be eligible for our Winter Protection Plan if:

- You have income below 125% of the poverty level as determined by the federal government.
- You receive public income assistance, such as aid to the blind, elderly, disabled, families with dependent children, SNAP, Medicaid, or Supplemental Security Income.
- You or a member of your household is seriously ill as certified by a physician/APRN.
- 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 have circumstances that threaten a deprivation of the necessities of life for you or dependent members of your household 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.

Our representatives will work with you to see if you qualify. We will place a temporary shut-off hold on your account and ask you to please provide us proof of eligibility within 60 days. If you do not provide the requested proof of eligibility within 60 days, the hold will be removed and you will not have Winter Protection. If you do provide proof and qualify for winter protection, we will not shut off your service over the winter for failure to enter into a payment arrangement.

We want to work with you and we will encourage you to enter into a reasonable payment arrangement to help you manage your account during the winter months and reduce the amount of your bill after May 1.

If you do not qualify for winter protection, we will work with you to establish and keep a mutually agreed upon payment arrangement in order for you to continue receiving your electric service. If not, your service will be subject to disconnection.

If a reasonable payment arrangement cannot be reached, or we cannot agree that you have a legitimate hardship, we will refer you to a Company Review Officer. If you are not satisfied with the decision, you may appeal to the Consumers Affairs Unit of the Public Utilities Regulatory Authority (PURA) within 10 days after receipt of the written decision. During any 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 can request a change in your payment arrangement, before defaulting on any existing arrangement, by showing proof of a significant change in your financial circumstances.

We are always working to keep your power on. If you have any questions, please call us at **800.722.5584**. You may also call PURA's Consumer Affairs Unit at **800.382.4586**.

Winter Protection is designed to help you get back on track with your payments with a reasonable payment plan. It does not release you from the balance due on your account and does not protect your account from normal collection.

For more information:
Visit **uinet.com** or call **800.722.5584**



An AVANGRID Company

Protección para el invierno

Si las facturas de electricidad en invierno le están provocando dificultades, llámenos al **800.722.5584** para analizar nuestro Plan de protección para el invierno. Es posible que a los clientes que califiquen no se les cancele el servicio entre el 1 de noviembre y el 1 de mayo y puedan organizar el pago de los saldos vencidos. Para determinar si resulta apto para el estado de dificultad económica, hable con uno de nuestros representantes de atención al cliente. Pueden ayudarlo a través de un plan para que continúe con su servicio hasta el 1 de mayo y posteriormente a esa fecha.

Puede resultar apto para nuestro Plan de protección para el invierno si:

- Su ingreso está por debajo del 125% del nivel de pobreza, tal como fue determinado por el gobierno federal.
- Recibe asistencia de ingresos públicos, como asistencia a los no videntes, ancianos, discapacitados, familias con niños a cargo, SNAP, Medicaid o Seguridad de Ingreso Suplementario.
- Usted o un miembro de su hogar está gravemente enfermo conforme a la certificación de un médico/APRN.
- Su única fuente de apoyo financiero es el Seguro social, el Departamento de Servicios a Veteranos de los Estados Unidos o los Beneficios de indemnización por desempleo.
- Usted está a cargo de su hogar y está desempleado y el ingreso de su hogar es menos del 300% de las pautas federales de ingresos de pobreza.
- Enfrenta circunstancias que amenazan con una privación de las necesidades básicas para usted o los miembros de su vivienda a su cargo si se requiere el pago de una factura morosa de servicios públicos. Las necesidades básicas incluyen, sin limitación, alimentos, ropa, casa, gastos médicos y calefacción.

Nuestros representantes trabajarán con usted para analizar si califica. Colocaremos una suspensión temporal de cierre en su cuenta y le pediremos que nos proporcione un comprobante de elegibilidad dentro de un período de 60 días. Si no proporciona el comprobante de elegibilidad solicitado dentro de los 60 días, la retención se eliminará y no tendrá el plan de protección para el invierno. Si proporciona un comprobante y califica para el plan de protección para el invierno, no cortaremos su servicio durante el invierno en caso de que no llegue a un acuerdo de pago.

Queremos trabajar con usted y lo alentaremos a que realice un arreglo de pago razonable que lo ayude a administrar su cuenta durante los meses de invierno y a reducir el monto de su factura después del 1 de mayo.

Si no califica para el plan de protección para el invierno, trabajaremos con usted para establecer y mantener un acuerdo de pago mutuamente acordado para que pueda continuar recibiendo su servicio eléctrico. De lo contrario, su servicio quedará sujeto a desconexión.

Si no se puede llegar a un acuerdo de pago razonable, o no podemos afirmar que usted tiene una dificultad legítima, lo derivaremos con un Oficial de revisión de la Empresa. Si no está satisfecho con la decisión, puede apelar ante la Unidad de Asuntos del Consumidor del Ente Regulatorio de Servicios Públicos (PURA) dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la decisión por escrito. Durante cualquier 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.

Para solicitar un cambio en su arreglo de pago, antes de incumplir con cualquier arreglo existente, debe presentar un comprobante de un cambio significativo en sus circunstancias financieras.

Siempre trabajamos para mantener activo su suministro eléctrico. Si tiene alguna pregunta, llámenos al 800.722.5584. También puede llamar a la Unidad de Asuntos del Consumidor de PURA al **800.382.4586**.

El Plan de protección para el invierno está diseñado para ayudarlo a volver a encarrilar sus pagos con un plan de pago razonable. No lo exime del saldo adeudado en su cuenta y no protege su cuenta del cobro habitual.

Para obtener más información:
Visite **uinet.com** o llame al **800.722.5584**



An AVANGRID Company