

Maintaining Your Electric Service

If you are struggling to pay your current electric bill, please contact us. We will work with you to establish a payment arrangement and identify payment options that may fit your needs. Please don't wait – call us at **800.722.5584**.

Your service may be disconnected, year-round, if you have a past due balance of more than 33 days and at least \$175. A late payment fee of 1.25% will be assessed each month the balance is delinquent.

If your account is scheduled to be disconnected, you will receive a shut-off notice from the Company.

If you receive a shut-off notice:

1. Please contact us immediately at **800.722.5584**. You have 15 days from the date of the shut-off notice to act (enroll in a program if eligible, make a payment, or enter into payment arrangement).
2. Inquire if you are eligible for a financial assistance program. You may be eligible if you:
 - Receive 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.
 - Are the head of household and unemployed, and where household income is less than 300% of the poverty level or have income below 125% of the poverty level as determined by the federal government.
3. If you are not eligible for financial assistance, you must pay your past due or disconnect notice amount, or make a payment in full. If you are unable to pay and are not eligible for financial assistance, ask to establish a payment arrangement.
4. No action taken could result in termination of service.
5. The company will not terminate residential service for reasons of non-payment of a delinquency on a Friday, Saturday, Sunday, state or Federal holiday, or day before any state or federal holiday or during the time that business offices are closed or within 1 hour of business offices closing.

If your service is disconnected for non-payment - please contact a UI Customer Care Representative at 800.7.CALLUI (800.722.5584)

1. Ask about and enroll in one of our Payment Programs (Matching Payment Program, Winter Protection Plan).
2. If not eligible for financial assistance, pay your past due or disconnect amount as defined on your shut-off notice.
3. Establish a payment arrangement.

Service Restoration

- Restoration of service requires payment of the disconnect notice amount or qualify for a payment arrangement.
- A reconnection fee of \$22.58 for residential customers will appear on the next billing statement.
- Your service will be reconnected within 24 hours.

From November 1 – May 1, residential customers who have a verified hardship are protected from shut off. Customers who are experiencing a hardship should contact UI representative, **211** or visit **211ct.org** for more information. See the "Winter Protection" Fact Sheet for more information.

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



An Avangrid company

Mantener su servicio de electricidad

Si tiene problemas para pagar su factura de electricidad actual, contáctenos. Trabajaremos con usted para establecer un arreglo de pago e identificar las opciones de pago que respondan a sus necesidades. No espere; llámenos al **800.722.5584**.

Su servicio puede desconectarse en cualquier momento del año si tiene un saldo impago de más de 33 días y por lo menos \$175. Se aplica una tarifa por retraso en el pago de 1.25% por mes a los saldos morosos.

Si su cuenta está programada para una desconexión, recibirá una notificación de interrupción de la empresa. De ser así:

1. Contáctenos de inmediato al 800.722.5584. Tiene 15 días a partir de la fecha de interrupción para actuar (inscribirse en un programa si es elegible, pagar o llegar a un arreglo de pago).
2. Averigüe si es elegible para un programa de asistencia financiera. Puede ser elegible si:
 - Recibe asistencia pública local, estatal o federal: Asistencia a las Personas No Videntes, Asistencia a las Familias con Niños a Cargo, Asistencia por Vejez, Asistencia para Discapacitados, Medicaid, Estampillas de Comida, Ingreso de Seguridad Complementario, Asistencia General. También aquellas personas cuya fuente principal de apoyo financiero proviene de las prestaciones de Seguridad Social, Administración de Veteranos o Seguro de Desempleo.
 - Es el jefe del hogar y está desempleado, en aquellos casos en los que el ingreso de la vivienda sea inferior al 300% del nivel de pobreza o tiene un ingreso por debajo del 125% del nivel de pobreza, tal como lo determina el gobierno federal.
3. Si no es elegible para la asistencia financiera, debe pagar el saldo impago, el monto de la notificación de desconexión o realizar el pago completo.
4. Ninguna medida que tome podría resultar en la interrupción del servicio.
5. La empresa no interrumpirá el servicio residencial por un saldo moroso un viernes, sábado, domingo, feriado estatal o federal, ni un día antes de un feriado estatal o federal, ni en el horario en que las oficinas comerciales están cerradas ni en la última hora antes del cierre de las oficinas.

Si su servicio es desconectado por falta de pago, comuníquese con un representante de atención al cliente de UI llamando al 800.7.CALLUI (800.722.5584)

1. Infórmese e inscribese en uno de nuestros programas de pago (Programa de Ajuste de Pagos, Plan de Protección para el Invierno).
2. Si no es elegible para la asistencia financiera, pague el saldo adeudado o el monto indicado en la notificación de interrupción.
3. Establezca un arreglo de pago.

Restauración del servicio

- Para restaurar el servicio, debe pagar el monto indicado en la notificación de desconexión o calificar para un arreglo de pago.
- A los clientes residenciales, se les cobrará una tarifa de reconexión de \$16.46 en la próxima factura.
- El servicio se restaurará dentro de las 24 horas.

Del 1o de noviembre al 1o de mayo, los clientes residenciales con una dificultad confirmada están protegidos de una interrupción. Si tienen dificultades, deben contactar a un representante de UI, al 211 o en 211ct.org para más información.

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



An Avangrid company