

national**grid**



# A veces, necesitas un poco de ayuda.

Si necesitas apoyo adicional, ofrecemos programas de asistencia de pago y orientación.



Estamos aquí con programas y servicios para gestionar tu factura de energía: [ngrid.com/hereforyou](https://ngrid.com/hereforyou)

**Entendemos que gestionar tu factura de energía no siempre es fácil, especialmente ahora. Si necesitas apoyo adicional, contamos con programas de asistencia de pago que pueden ayudar, incluso si nunca has calificado antes. Nuestros defensores del consumidor también están disponibles para brindar apoyo y orientación.**

Estamos aquí para ayudar.

### Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP)

#### **HEAP regular**

Ayuda a los clientes con ingresos elegibles a pagar sus facturas de energía. Este programa se realiza históricamente de noviembre a marzo.

**Paso 1:** Para saber si calificas, visita [otda.ny.gov/programs/heap/](https://otda.ny.gov/programs/heap/) o llama a la línea directa de la Oficina de Asistencia Temporal y para Personas con Discapacidades del estado de Nueva York: **1-718-557-1399**.

**Paso 2:** Presenta tu solicitud en línea en [mybenefits.ny.gov/mybenefits/begin](https://mybenefits.ny.gov/mybenefits/begin) o en persona con tu contacto local correspondiente al distrito del HEAP: [otda.ny.gov/programs/heap/contacts/](https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/).

#### **HEAP de emergencia**

Si has recibido una subvención del HEAP regular y tienes un aviso de desconexión de servicios públicos o una emergencia válidos recientes, puedes ser elegible para una subvención del HEAP de emergencia para pagar tu factura de energía. Este programa se realiza históricamente de enero a marzo.

- Solicita el HEAP de emergencia llamando a la línea directa de la Oficina de Asistencia Temporal y para Personas con Discapacidades del estado de Nueva York: **1-718-557-1399** o en persona a través de tu contacto local correspondiente al distrito del HEAP: [otda.ny.gov/programs/heap/contacts/](https://otda.ny.gov/programs/heap/contacts/).

### Programa de Asequibilidad de la Energía (EAP)

Los clientes que reciben una subvención del HEAP están inscritos automáticamente en el EAP, un programa de crédito de factura mensual. Los clientes que reciben asistencia de otros programas que califican pueden solicitar recibir el crédito de factura.

**Paso 1:** Para saber si calificas, visita [ngrid.com/eapnyc](https://ngrid.com/eapnyc), llama al **1-718-403-2216** o envía un correo electrónico a [EAPNY@nationalgrid.com](mailto:EAPNY@nationalgrid.com).

**Paso 2:** Completa una solicitud del EAP y proporciona algún comprobante de participación en un programa que califique: [es.ngrid.com/eapapp](https://es.ngrid.com/eapapp).

### Asistencia financiera

#### **Fondo de calefacción vecinal**

Brinda asistencia financiera de emergencia por única vez por el monto de \$200 a los clientes que ya han recibido subvenciones del HEAP y tienen dificultades para pagar sus facturas de energía.

- Para obtener más información, visita <https://www.heartshare.org/our-programs/energy-assistance-and-community-development/> o llama al **1-718-422-4207**.

#### **Fondo de energía Hope & Warmth**

Brinda una subvención de emergencia por única vez a los clientes que tengan ingresos superiores a las pautas de elegibilidad del HEAP y un saldo de cuenta de \$1 o más.

**Paso 1:** Consulta las pautas de ingresos moderados aquí: [www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines](https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines)

**Paso 2:** Para obtener más información, visita [www.heartshare.org/energyassistance-and-community-development/](https://www.heartshare.org/energyassistance-and-community-development/) o llama al **1-718-422-4207**.

#### **Hearts Fighting Hunger**

Ofrece asistencia alimentaria de emergencia por única vez en forma de una tarjeta de regalo para tiendas de comestibles de \$300 a los clientes que tengan ingresos superiores a las pautas de elegibilidad del HEAP y un saldo de cuenta de \$1 o más.

**Paso 1:** Consulta las pautas de ingresos moderados aquí: [www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines](https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines)

**Paso 2:** Para obtener más información, visita [www.heartshare.org/energyassistance-and-community-development/](https://www.heartshare.org/energyassistance-and-community-development/) o llama al **1-718-422-4207**.

### Plan de presupuesto

Los clientes que están al día con su factura de energía pueden inscribirse para distribuir sus costos anuales de energía en 12 pagos mensuales predecibles, eliminando así los altibajos en las facturas de mes a mes.

- Para inscribirte, visita [ngrid.com/billhelp](https://ngrid.com/billhelp) o llama al **1-718-643-4050**.

### Asistencia temporal

Si has recibido recientemente un aviso de desconexión de servicios públicos o tienes una emergencia, has agotado todas las subvenciones del programa HEAP o eres un cliente que no reúne los requisitos del programa HEAP, pero tienes circunstancias atenuantes y no te quedan

opciones de acuerdos de pago, es posible que reúnas los requisitos para recibir asistencia temporal. Un representante de atención al cliente de National Grid te tomará una declaración financiera y te derivará al Departamento de Servicios Sociales de tu localidad.

- Para obtener más información, llama al **1-718-643-4050**.

## Acuerdos de pago

Permite a los clientes con un saldo vencido inscribirse en un plan de pago mensual viable con un pago inicial.

- Para inscribirte, visita [ngrid.com/moretime](https://ngrid.com/moretime) o llama al **1-718-643-4050**.

## Protecciones especiales

Para clientes que necesiten ayuda adicional, incluidos los ancianos, las personas ciegas y las personas con discapacidades, o que utilicen equipo de soporte de vida o tengan una enfermedad grave.



- Visita [ngrid.com/ny-specialprotections](https://ngrid.com/ny-specialprotections) o llama al **1-718-643-4050** para obtener más información.

## Eficiencia energética

### **EmPower+**

Los clientes con ingresos elegibles pueden calificar para una evaluación de energía del hogar sin costo para identificar formas de ahorrar dinero haciendo que su hogar sea más eficiente desde el punto de vista energético. Los participantes reciben un plan para reducir el consumo de energía, y contratistas participantes instalan mejoras sin costo alguno.

- Para obtener más información, visita [www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program](https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program) o llama al **1-877-697-6278**.

### **Programa de Eficiencia Energética Multifamiliar Asequible del Estado de Nueva York**

Si eres inquilino, habla con el propietario sobre incentivos disponibles para que tu hogar sea más eficiente desde el punto de vista energético.

- Para obtener más información, visita [ngrid.com/ny-ameep](https://ngrid.com/ny-ameep).

### **Energy Advisor de Nueva York**

Utiliza este sitio web para buscar programas y servicios de eficiencia energética para clientes con ingresos elegibles.

- Para obtener más información, visita [energyadvisor.ny.gov/](https://energyadvisor.ny.gov/).

### **Centro de energía limpia**

El estado de Nueva York se embarca en una transición hacia una economía inclusiva impulsada por la energía limpia. Residentes, empresas y comunidades de todo el estado tendrán acceso a nuevas oportunidades para beneficiarse de esta transición, incluidas profesiones de energía limpia, mejoras en el hogar y hasta descuentos para empresas y para el transporte personal.

- Para obtener más información, visita <https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/Regional-Clean-Energy-Hubs>.

## Defensores del consumidor

Habla con un defensor del consumidor de National Grid para obtener información sobre recursos para gestionar tu factura de energía.

- Visita [ngrid.com/consumeradvocates](https://ngrid.com/consumeradvocates) o llama al **1-718-643-4050**.

## Información de contacto importante

**Atención al cliente**  
[ngrid.com/hereforyou](https://ngrid.com/hereforyou)  
1-718-643-4050

**Emergencia de gas**  
911 o 1-718-643-4050

**Visita Mi cuenta**  
Consulta y paga tu factura, cambia las preferencias de tu cuenta, ¡y más!  
[ngrid.com/limyaccount](https://ngrid.com/limyaccount)

**Opciones de facturación y pago**  
¿Te interesa dejar de usar papel? Obtén más información sobre las opciones de pago.  
[ngrid.com/libillpay](https://ngrid.com/libillpay)  
1-718-643-4050

**Cómo entender tu factura**  
Obtén más información sobre los componentes que conforman tu factura.  
[ngrid.com/nycaboutbill](https://ngrid.com/nycaboutbill)  
1-718-643-4050

**Consejos de ahorro de energía**  
Consejos y trucos para ayudarte a ahorrar energía.

[ngrid.com/nycsavingtips](https://ngrid.com/nycsavingtips)

**Programas de eficiencia energética**  
¡Aprende cómo hacer que tu hogar sea más eficiente desde el punto de vista energético y ahorra!  
[ngrid.com/saveenergy](https://ngrid.com/saveenergy)

**Tarifas**  
Consulta las tarifas actuales.  
[nationalgridus.com/NY-Home/Bills-Meters-and-Rates/Service-Rates](https://nationalgridus.com/NY-Home/Bills-Meters-and-Rates/Service-Rates)

**Opciones de proveedores de energía**  
Entiende tus opciones de proveedores.  
[nationalgridus.com/NY-Home/Energy-Choice/](https://nationalgridus.com/NY-Home/Energy-Choice/)

2 Hanson Place  
Brooklyn, NY 11217

**nationalgrid**