

Upstate New York

Arabic

nationalgrid



في بعض الأحيان، قد تحتاج إلى القليل من المساعدة.

إذا كنت بحاجة إلى المزيد من الدعم،
فنحن نوفر برامج للمساعدة في الدفع
والإرشادات المفيدة.

نحن نقدم البرامج والخدمات لإدارة
فاتورتك الخاصة بالطاقة – ngrid.com/hereforyou



المساعدة المالية

□ صندوق الرعاية والمشاركة للتدفئة (Care & Share Heating Fund)

يوفر مساعدة مالية لحالة طارئة واحدة بمبلغ 200 دولار أمريكي للعملاء الذين حصلوا بالفعل على منح HEAP ويواجهون صعوبة في دفع فواتير الطاقة.

- لمعرفة المزيد، باذر بزيارة: www.heartshare.org/energy-assistance-and-community-development/ أو اتصل على 1-855-852-2736.

□ صندوق الأمل والدفع للطاقة (Hope & Warmth Energy Fund)

يوفر منحة لحالة طارئة واحدة للعملاء الذين يزيد دخلهم عن المستوى المذكور في إرشادات الأهلية لبرنامج HEAP ولديهم رصيد بقيمة 1 دولار أمريكي أو أكثر في حسابهم.

الخطوة الأولى: اطلع على إرشادات الدخل المتوسط هنا:

www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines

الخطوة الثانية: لمعرفة المزيد، باذر بزيارة www.heartshare.org/energyassistance-and-community-development/ أو اتصل على 1-718-422-4207.

□ برنامج القلوب المتحدة ضد الجوع (Hearts Fighting Hunger)

يقدم مساعدة غذائية لحالة طارئة واحدة في شكل بطاقة هدايا لمتاجر البقالة بقيمة 300 دولار أمريكي للعملاء الذين يزيد دخلهم عن المستوى المذكور في إرشادات الأهلية لبرنامج HEAP ولديهم رصيد بقيمة 1 دولار أمريكي أو أكثر في حسابهم.

الخطوة الأولى: اطلع على إرشادات الدخل المتوسط هنا:

www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program/Eligibility-Guidelines

الخطوة الثانية: لمعرفة المزيد، باذر بزيارة www.heartshare.org/energyassistance-and-community-development/ أو اتصل على 1-718-422-4207.

خطة التوفير

يمكن للعملاء الذين يسددون فواتير الطاقة في الوقت المحدد التسجيل في خطة لتوزيع تكاليف الطاقة السنوية على 12 دفعة شهرية منتظمة، وهذا يؤدي إلى تجنب تقلب تكلفة الفواتير من شهر إلى آخر.

- للتسجيل، باذر بزيارة ngrid.com/billhelp أو اتصل على 1-800-642-4272.

المساعدة المؤقتة

خطة إذا تلتقيت إشعارًا مؤخرًا بقطع الخدمات أو كنت تواجه حالة طوارئ، أو استفدت جميع منح برنامج HEAP، أو كنت غير مؤهل للحصول على مزايا

نحن ندرك أن إدارة فاتورتك الخاصة بالطاقة ليست بالأمر السهل دائمًا، وخاصةً في وقتنا الحالي. إذا كنت بحاجة إلى المزيد من الدعم، فنحن نوفر برامج للمساعدة في الدفع يمكنها مساعدتك، حتى لو لم تكن مؤهلاً من قبل. وجهات حماية المستهلك لدينا متاحة أيضًا لتوفير الدعم والتوجيه.

هدفنا هو مساعدتك.

برنامج مساعدات الطاقة المنزلية (HEAP)

□ برنامج مساعدات الطاقة المنزلية (HEAP) العادي

يساعد العملاء المؤهلين حسب الدخل على دفع فواتير الطاقة. يكون هذا البرنامج متاحًا عادةً من نوفمبر إلى مارس.

الخطوة الأولى: لمعرفة إذا كنت مؤهلاً للبرنامج، باذر بزيارة otda.ny.gov/programs/heap/ أو اتصل بالخط الساخن لمكتب ولاية نيويورك للمساعدة المؤقتة ومساعدة الإعاقة (Office of Temporary & Disability Assistance) 1-800-342-3009.

الخطوة الثانية: يمكنك تقديم الطلب عبر الإنترنت على mybenefits.ny.gov/mybenefits/begin أو تقديمه شخصيًا إلى جهة الاتصال المحلية لبرنامج HEAP في منطقتك: otda.ny.gov/programs/heap/contacts/

□ برنامج HEAP للطوارئ

إذا كنت قد حصلت على منحة من برنامج HEAP العادي وتلقيت إشعارًا بقطع الخدمة مؤخرًا أو تواجه حالة طوارئ، فقد تكون مؤهلاً للحصول على منحة من برنامج HEAP للطوارئ لمساعدتك على دفع فاتورتك الخاصة بالطاقة. يكون هذا البرنامج متاحًا عادةً من يناير إلى مارس.

- يمكنك تقديم طلب للاستفادة من برنامج HEAP للطوارئ عن طريق الاتصال بالخط الساخن لمكتب ولاية نيويورك للمساعدة المؤقتة ومساعدة الإعاقة (Office of Temporary & Disability Assistance) 1-800-342-3009 أو يمكنك تقديمه شخصيًا إلى جهة الاتصال المحلية لبرنامج HEAP في منطقتك: otda.ny.gov/programs/heap/contacts/

برنامج القدرة على تحمل تكاليف الطاقة (Energy Affordability Program (EAP))

يتم تسجيل العملاء الذين يحصلون على منحة HEAP تلقائيًا في برنامج EAP، وهو برنامج يوفر انتمانات الفواتير الشهرية. ويمكن للعملاء الذين يتلقون المساعدة من برامج مؤهلة أخرى التقدم بطلب للحصول على انتمان الفاتورة.

الخطوة الأولى: لمعرفة إذا كنت مؤهلاً للبرنامج، باذر بزيارة ngrid.com/eap أو اتصل على 1-866-305-1915 أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى Affordability@nationalgrid.com

الخطوة الثانية: املا طلب برنامج EAP وقدم إثبات مشاركتك في أحد البرامج المؤهلة: ngrid.com/eapapp

- باذر بزيارة ngrid.com/uny-specialprotections أو اتصل على **1-800-642-4272** لمعرفة المزيد من المعلومات.

كفاءة استخدام الطاقة

EmPower+ □

قد يتمكن العملاء المؤهلون حسب الدخل من الحصول على تقييم منزلي مجاني للطاقة لتحديد طرق لتوفير المال من خلال تحسين كفاءة استخدام الطاقة في منازلهم. يتلقى المشاركون خطة لخفض استخدام الطاقة، ويعمل المقاولون المشاركون على تركيب التحسينات مجانًا.

- لمعرفة المزيد، باذر بزيارة www.nyserda.ny.gov/All-Programs/EmPower-New-York-Program أو اتصل على **1-877-697-6278**.

برنامج كفاءة الطاقة للعائلات المتعددة في ولاية نيويورك بأسعار معقولة □

(New York State Affordable Multifamily Energy Efficiency Program)

إذا كنت مستأجرًا، فتحدث إلى مالك العقار بشأن المزايا المتاحة لتحسين كفاءة استخدام الطاقة في منزلك.

- لمعرفة المزيد، باذر بزيارة ngrid.com/uny-ameep

NY Energy Advisor □

استخدم هذا الموقع الإلكتروني للعثور على البرامج والخدمات المتعلقة بكفاءة استخدام الطاقة للعملاء المؤهلين حسب الدخل.

- لمعرفة المزيد، باذر بزيارة energyadvisor.ny.gov/

مركز الطاقة النظيفة □

تسعى ولاية نيويورك إلى التحول إلى اقتصاد يعزز الشمولية ويعتمد على الطاقة النظيفة.

سيتمكن جميع السكان والشركات والمجتمعات في جميع أنحاء الولاية من الحصول على فرص جديدة للاستفادة من هذا التحول، وتشمل الوظائف في مجال الطاقة النظيفة، وتنفيذ التحسينات في المنازل، والخصومات على خدمات النقل التجاري والشخصي.

- لمعرفة المزيد من المعلومات، يرجى زيارة <https://www.nyserda.ny.gov/All-Programs/Regional-Clean-Energy-Hubs>

جهات حماية المستهلك

تحدث مع إحدى جهات حماية المستهلك التابعة لشركة National Grid لمعرفة المزيد عن الموارد اللازمة لإدارة استخدامك للطاقة.

- باذر بزيارة ngrid.com/consumeradvocates أو اتصل على **1-800-642-4272**.

برنامج HEAP ولكنك تواجه ظروفًا خاصة ولم تتبقَّ لديك خيارات اتفاقية الدفع، فقد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة مؤقتة. سيتولى أحد ممثلي خدمة عملاء National Grid استلام بيانك المالي وإحالتك إلى إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية لديك.

- لمعرفة المزيد من المعلومات، اتصل على **1-800-642-4272**.

اتفاقيات الدفع

تتيح للعملاء الذين لديهم رصيد مستحق التسجيل في خطة دفع شهرية يمكن إدارتها بسهولة، بدءًا بدفعة أولى مقدمة.

- للتسجيل، تفضل بزيارة ngrid.com/moretime أو اتصل على **1-800-443-1837**.

الحماية الخاصة

مخصصة للعملاء الذين قد يحتاجون إلى مساعدة إضافية، ويشمل ذلك كبار السن والمكفوفين وذوي الإعاقة أو أولئك الذين يستخدمون معدات إدامة الحياة أو يعانون حالة طبية خطيرة.



معلومات الاتصال المهمة

خدمة العملاء

ngrid.com/hereforyou
1-800-642-4272

الطوارئ المتعلقة بالغاز

911 أو 1-800-892-2345

زيارة حسابي الشخصي

يمكنك عرض فاتورتك ودفعها
وتغيير تفضيلات حسابك وغير ذلك
المزيد!

[ngrid.com/
unymyaccount](http://ngrid.com/unymyaccount)

خيارات الفوترة والدفع

هل أنت مهتم بالاستغناء
عن العمليات الورقية؟ تعرّف على
المزيد حول خيارات الدفع.

ngrid.com/unybillpay
1-800-460-0316

فهم فاتورتك

تعرّف على المزيد حول العناصر
المختلفة التي تتكون منها فاتورتك.

ngrid.com/unyaboutbill
1-800-642-4272

انقطاعات الكهرباء

الإبلاغ عن انقطاع التيار الكهربائي
إلى شركة National Grid.

[ngrid.com/
reportoutage](http://ngrid.com/reportoutage)
1-800-892-5222

نصائح لتوفير الطاقة

نصائح وأفكار لمساعدتك
على توفير الطاقة.

[ngrid.com/
unysavingstips](http://ngrid.com/unysavingstips)

برامج كفاءة استخدام الطاقة

تعرّف على كيفية تحسين كفاءة استخدام
الطاقة في منزلك وتوفير المال!

ngrid.com/saveenergy

الأسعار

الاطّلاع على الأسعار الحالية.

[nationalgridus.com/Upstate-
NY-Home/Rates/Service-Rates](http://nationalgridus.com/Upstate-NY-Home/Rates/Service-Rates)

خيارات موردي الطاقة

تعرّف على الخيارات المتاحة لك للموردين.

[nationalgridus.com/Upstate-NY-
Home/Energy-Choice/Choosing-
Your-SupplierRates/Service-
Rates](http://nationalgridus.com/Upstate-NY-Home/Energy-Choice/Choosing-Your-SupplierRates/Service-Rates)

300 Erie Boulevard West
Syracuse, NY 13202

nationalgrid