

## У вас есть вопрос по поводу счета или нужны услуги?

Немедленно свяжитесь с National Grid, если у вас возник вопрос по поводу вашего счета или если вам нужна наша бесплатная аварийная служба газовой безопасности. Прежде всего, свяжитесь с National Grid. Мы готовы помочь!

**По телефону** — 718-643-4050. Если у вас возникла аварийная ситуация с газом, звоните **911** или в нашу компанию в любое время (круглосуточно и без выходных). Вопросы, связанные с выставлением счетов, обычно обрабатываются с 8:00 до 20:00 с понедельника по пятницу и с 9:00 до 17:00 по субботам.

**Лично** — в одном из наших центров обслуживания клиентов, указанных на обратной стороне вашего счета. Часы работы: с 8:30 до 17:00, с понедельника по пятницу. Поскольку понедельники и пятницы — самые загруженные дни для нас, постарайтесь, по возможности, посетить нас в другой день, чтобы сэкономить время.

**По почте** — пишите по адресу: National Grid, Customer Correspondence, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217. Мы ответим вам быстро и, если необходимо, в письменном виде. В письме укажите номер вашего счета и номер телефона.

**Что делать, если вы не согласны с ответом National Grid на ваш вопрос?** Если вы недовольны ответом нашего представителя на ваш вопрос, попросите поговорить с руководителем.

Если мы не сможем помочь, вы можете обратиться в Комиссию по коммунальным услугам штата Нью-Йорк через Интернет по адресу [dps.ny.gov/complaints](http://dps.ny.gov/complaints), по телефону **1-800-342-3377** (бесплатно) с 8:30 до 16:00, с понедельника по пятницу, или по почте: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. Представители по работе с потребителями проведут расследование вашей жалобы и вынесут решение. Пока ваша жалоба рассматривается PSC, вы не обязаны платить по счету, о котором идет речь. Счета, которые не являются предметом спора, подлежат оплате в срок.

## Заявление на получение услуг газоснабжения

Заявление на получение услуг газоснабжения, которое можно получить в любом центре обслуживания клиентов, должно быть заполнено до начала предоставления услуг. Обязательно заполните заявление полностью и точно, чтобы ваш счет был отнесен к правильной классификации услуг (тарифов). К заявлению должны быть приложены копии документов компании (документы партнерства или корпорации, а также акт или договор аренды). Имя, указанное в заявлении, должно совпадать с указанным в ваших документах компании. В течение 10 календарных дней после получения заполненного заявления мы предоставим услуги или откажем в их предоставлении. Некоторые ситуации могут задержать предоставление услуг, включая неблагоприятные погодные условия или невозможность получить доступ к помещению. Прежде чем предоставить услугу заявителю, мы можем потребовать полной оплаты всех причитающихся сумм, которые не являются предметом оспаривания по выставленным счетам или имеют действующее соглашение об отсрочке платежа без задолженности. Если заявление будет отклонено только из-за отсутствия полной оплаты, мы предоставим услуги в разумно возможные сроки после оплаты непогашенных задолженностей.

Если мы отклоним заявление на получение услуг, мы направим вам письменное уведомление, в котором объясним причину отказа, что вам необходимо сделать, чтобы получить право на обслуживание, а также сообщим о вашем праве на пересмотр заявления Комиссией по коммунальным услугам.

**Политика гарантийного депозита**  
**Новым клиентам** при открытии нового счета может быть предложено внести гарантийный депозит. Сумма депозита не

должна превышать стоимости двукратного среднемесячного объема потребления за предыдущий 12-месячный период. Сумма депозита будет отражена в вашем первом ежемесячном счете. Вы можете оплатить депозит тремя частями — 50% в виде аванса и остаток двумя ежемесячными платежами.

**Существующим клиентам** может быть предложено внести депозит, если счет просрочен, клиент подал заявление о реорганизации или банкротстве, если ему выставлен счет за услуги, предоставленные через незаконно измененное оборудование, или (при наличии достоверных доказательств) существует вероятность неуплаты выставленных счетов за услуги.

Сумма гарантийного депозита не должна превышать стоимости двукратного среднемесячного объема потребления. В случае клиентов, чье потребление сильно варьируется, сумма может быть вдвое больше среднемесячного потребления в сезон пикового потребления. Для существующих клиентов, имеющих историю выставления счетов за 12 месяцев и более, сумма гарантийного депозита будет определяться на основании истории выставления счетов.

Для клиентов с историей выставления счетов менее 12 месяцев сумма депозита будет рассчитываться на основе истории выставления счетов клиента или предыдущего клиента, если не было значительных изменений в использовании.

Гарантийный депозит может быть внесен в виде наличных, чека, безотзывного аккредитива или поручительской гарантии. National Grid выплачивает проценты по депозитам, внесенным наличными или чеком.

Депозиты хранятся по процентной ставке, установленной PSC. Проценты будут начисляться ежегодно, пока мы продолжаем хранить депозит. Через год депозит будет пересмотрен, чтобы убедиться, что сумма депозита соответствует текущему потреблению.

Если разница составляет более 25%, может быть запрошен дополнительный депозит или возвращена часть суммы. Затем депозиты пересматриваются каждые два года или по вашему запросу.

Депозиты хранятся в течение трех лет при условии своевременной и полной оплаты счетов и отсутствия неблагоприятных финансовых условий. Мы вернем депозит, внесенный наличными, включая проценты, в течение 30 календарных дней после зачисления суммы за все неоплаченные счета. Безналичные варианты будут удалены со счета.

## Оплата счетов

Оплачивайте счета онлайн на веб-сайте [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com), по почте, используя конверт с вашим счетом, или подключитесь к нашей бесплатной услуге автоматической оплаты DirectPay. Оплатите счет лично в любом центре обслуживания клиентов, указанном на обратной стороне вашего счета, а также в других уполномоченных учреждениях. Посетите веб-сайт [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com) для получения дополнительной информации.

Мы ценим вашу своевременную оплату наших счетов. Счета подлежат оплате по получению. Платеж считается просроченным через 23 календарных дня после наступления срока оплаты (обычно это 23 дня после отправки счета).

**Пеня за просрочку платежа:** Мы можем наложить постоянную пеню за просрочку платежа на остаток любого счета за услуги, а также на все неоплаченные штрафы, примененные к предыдущим счетам или гарантийным депозитам, которые не были оплачены в течение 23 календарных дней. Мы можем применить пеню за ранее не выставленные счета за услуги, предоставленные с использованием незаконно измененного оборудования, при условии, что мы сможем доказать существование ситуации после того, как клиент узнал или должен

был узнать, что первоначальный счет был неверным. Дата просрочки платежа указана в вашем счете.

## План бюджета

Если ваше потребление газа имеет предсказуемые повышенные и пониженные значения в течение года, вы можете стать участником нашего плана бюджета. Он распределяет ваши годовые расходы на газ на 12 ежемесячных платежей. Свяжитесь с нами, чтобы подключиться к этой бесплатной услуге.

Указанные ниже клиенты не имеют права на участие в плане бюджета. Это такие потребители:

- 1) у которых выставляются счета на протяжении менее 12 месяцев;
- 2) сезонные, краткосрочные или временные клиенты, или
- 3) у которых есть просроченная задолженность;
- 4) у которых есть перебои в работе, температурный контроль или они работают на двух видах топлива;
- 5) которым по какой-либо причине перестали выставляться счета по предыдущему плану до конца планового года в течение последних 24 месяцев;
- 6) которые имеют структуру потребления, которую невозможно точно оценить.

## Отключение услуги

Если вы не оплачиваете просроченные счета (счета за газ, соглашение об отсрочке платежа, требования об внесении гарантийного депозита) или не обеспечиваете разумный доступ в помещение, мы можем отключить ваши услуги, но только после необходимого уведомления. Если вы соотствуете требованиям, мы предложим вам соглашение об отсрочке платежа. Если мы отключим ваши услуги, поскольку обнаружим, что они поставляются через несанкционированное оборудование (счетчик), вы имеете право на счет за услуги без счетчика в письменной форме и устное уведомление об условиях, если таковые имеются, на которых будет продлено предоставление услуги.

Мы можем отключить услугу без предварительного уведомления об отключении, если оплата была произведена чеком, который впоследствии был аннулирован после отправки уведомления об отключении.

## Уведомления об окончательном отключении

Прежде чем отключить услуги газоснабжения за просроченный счет, гарантийный депозит или непредоставление доступа к счетчику, мы должны отправить вам уведомление об окончательном отключении. Мы не будем отправлять уведомление об окончательном отключении за неуплату, если вы оплатите счет в течение 23 календарных дней с момента наступления срока оплаты (примерно через 24 дня после даты текущего показания счетчика, указанной на счете). После отправки вам по почте уведомления об окончательном отключении у вас будет не менее восьми календарных дней, чтобы оплатить счет или заключить соглашение об отсрочке платежа, если вы имеете на это право. (См. раздел «Соглашение об отсрочке платежа».) Если у вас возникли вопросы по поводу вашего счета, позвоните нам. Мы рассмотрим ваш счет и отложим отключение газоснабжения на время рассмотрения ваших вопросов. Мы имеем право отключить обслуживание за неуплату с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. Мы не можем прекратить предоставление услуг в субботу или воскресенье, в праздничный день, как указано в Общем законе штата о строительстве, или в любой день, когда наши офисы или офисы PSC закрыты. В момент, когда обслуживание должно быть прекращено, вы имеете право заплатить представителю компании, чтобы избежать отключения. Однако если за последние 24 месяца вы заплатили нам чеком, не принятым к оплате, мы имеем право принять в качестве оплаты только удостоверенный чек, денежный перевод или наличные.

## Вы можете иметь право на участие в программах поддержки для бытовых потребителей

Вы можете иметь право на участие в программах поддержки для бытовых потребителей в соответствии с Законом о добросовестной практике использования энергии в домашнем хозяйстве (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) — законом штата Нью-Йорк, применимым к бытовым потребителям. Эти программы поддержки включают, в частности, отказ от гарантийного депозита, право на соглашения об отсрочке платежа и защиту от отключения услуг.

### Вы имеете право на участие в программах поддержки для бытовых потребителей в следующих случаях:

1. Вы являетесь домовладельцем в трехквартирном доме, газ в который подается по одному счетчику; ИЛИ
2. а. Заявления на получение услуг газоснабжения было подано от вашего имени, а не от имени компании или юридического лица; б. Вы проживаете по адресу предоставления услуг, где будет использоваться газ; с. Вы используете более 50% газа для своих бытовых нужд. Важные замечания. Программы поддержки HEFPA не влияют на тариф, по которому вам выставляется счет за газовое обслуживание. Тарифы на газ определяются типом используемой услуги газоснабжения и поставляемых помещений. National Grid оставляет за собой право проверить помещение клиента, чтобы убедиться в точности предоставленной информации. Если вы соответствуете требованиям программы поддержки для сектора бытовых потребителей, заполните вторую сторону этой формы и отправьте ее по указанному ниже адресу. Пожалуйста, заполните обратную сторону и отправьте эту форму по адресу: National Grid, Collections, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217

Если предоставление услуг должно быть прекращено после 15:00 в день, предшествующий дню, когда прекращение обслуживания запрещено, наш представитель свяжется с вами и будет готов принять платежи (включая личные чеки), чтобы избежать прекращения предоставления услуг. Наши представители могут принимать платежи и заключать соглашения об отсрочке платежа с соответствующими клиентами в момент отключения газового обслуживания. Они могут принять полный или частичный платеж вместе с соглашением об отсрочке платежа (если клиент имеет на это право), тем самым предотвратив отключение услуг. (См. раздел «Соглашения об отсрочке платежа».)

**Повторное подключение после отключения**

Если мы отключим ваши услуги из-за отсутствия оплаты счетов, невозможности предоставить доступ для снятия показаний счетчика или за нарушение наших тарифов, мы подключим их снова в течение 24 часов после того, как вы оплатите соответствующие суммы и любые применимые гарантийные депозиты, обеспечите разумный доступ или устраните нарушение тарифов. Если обстоятельства, не зависящие от нас, не позволят подключить услугу в течение 24 часов, услуга будет подключена в течение 24 часов после того, как эти обстоятельства прекратятся.

**Важная информация для арендодателей**

Если вы владеете жилой недвижимостью, сдаваемой в аренду, ваши арендаторы не обязаны платить за услуги газоснабжения какой-либо территории за пределами их собственных жилых помещений. Это известно как состояние «общего счетчика». Жилым помещением считается жилая площадь арендатора, а также любая площадь, находящаяся в исключительном пользовании и под контролем арендатора. За некоторыми исключениями, состояние общего счетчика должно быть исправлено, или владелец должен взять на себя ответственность за счет, включая шесть лет предыдущего обслуживания. Кроме того, если состояние общего счетчика обнаруживается после проверки, проведенной не по просьбе владельца, владельцу может быть выставлен счет, равный расчетной стоимости 12 месяцев всех услуг, измеренных общим счетчиком. Вы можете связаться с нами, чтобы запросить проведение проверки.

**Соглашения об отсрочке платежа**

Если вы не можете оплатить весь счет в срок, можно получить право на соглашение об отсрочке платежа (Deferred Payment Agreement, DPA). Однако DPA не освобождает вас от внесения гарантийного депозита. Для получения дополнительной информации посетите сайт [ngrid.com/moretime](http://ngrid.com/moretime). Чтобы заключить DPA, посетите любой центр обслуживания клиентов National Grid или позвоните по телефону **718-643-4050**.

**Требования к авансовому платежу**  
Мы можем потребовать внести авансовый платеж в размере 30% от суммы вашей задолженности или двукратной стоимости вашего среднемесячного потребления (в зависимости от того, какая сумма больше), плюс любые суммы, выставленные после отправки уведомления об окончательном отключении, которые являются задолженностью на момент подписания соглашения.

Если мы посетим ваше помещение для отключения услуг, вы можете заключить соглашение в это время, но сумма вашего авансового платежа может составить до 50% от суммы задолженности или стоимости четырехкратного среднемесячного потребления, в зависимости от того, что больше.

**Оставшиеся платежи**

Оставшаяся после авансового платежа сумма должна быть выплачена ежемесячными платежами, равными стоимости среднемесячного потребления, или шестью ежемесячными платежами, в зависимости от того, что больше.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Вы не имеете права на DPA при указанных ниже условиях:

- у вас есть финансовые ресурсы для оплаты счета; или

- вы являетесь публичной компанией или ее дочерним предприятием; или
- вы являетесь сезонным, краткосрочным или временным клиентом; или
- ваш расход за предыдущие 12 месяцев превысил суммарное общее потребление газа в 4000 тепловых единиц; или
- вы задолжали деньги по предыдущему или существующему соглашению об отсрочке платежа или не смогли своевременно внести платежи по предыдущему соглашению, действовавшему в течение предыдущих 12 месяцев.

**Показания счетчиков и оценочные счета**

Дата следующего планового снятия показаний счетчика указана в вашем счете. Обычные часы снятия показаний: с 8:00 до 17:00. Пожалуйста, сделайте все возможное, чтобы в этот день предоставить доступ нашему считывающему устройству. При определенных обстоятельствах мы можем выставить оценочный счет. Если мы не сможем получить доступ для снятия показаний вашего счетчика, мы попросим вас предоставить нам показания счетчика. Если доступ по-прежнему не предоставляется, в ряде сообщений на счете появится просьба о помощи в снятии показаний, предложение о назначении специальной встречи для снятия показаний и уведомление о штрафных санкциях за отсутствие доступа. Штрафные санкции за отсутствие доступа начинаются с 25 долл. США плюс налог за счетчик и увеличиваются до тех пор, пока не будут получены фактические показания счетчика.

**Выставление счета за прошедший период**

Под «выставлением счета за прошедший период» понимается часть любого счета, кроме плана выставления равномерных счетов, которая представляет собой плату, не выставленную ранее за услуги, фактически оказанные клиенту в период, предшествующий текущему расчетному циклу. Если в наших счетах обнаруживается ошибка, по закону у нас есть шесть месяцев, чтобы исправить несоответствие и отправить клиенту счет за прошедший период. Когда выставляется счет за прошедший период, клиенту будет предоставлено объяснение обстоятельств, которые привели к невыставлению счета. Если счет охватывает более 24 месяцев, к нему будет приложено заявление с объяснением причин, по которым счет превысил установленные ограничения. В случае, если счет охватывает период более одного месяца, клиент получит уведомление о том, что по запросу он может получить подробную выписку из счета с указанием того, как были рассчитаны указанные в нем суммы.

Кроме того, к счету за прошедший период будет прилагаться предложение о заключении соглашения об отсрочке платежа для клиентов, имеющих на это право, за исключением ситуаций, связанных с несанкционированным использованием счетчиков или услуг. Мы имеем право пересмотреть счет в течение 12 месяцев с момента, когда нам стало известно об обстоятельствах, вызвавших невыставление счета, в следующих случаях:

- 1) клиент знал или должен был знать, что первоначальный счет или первый счет за прошедший период был некорректным; или
- 2) новая информация показывает, что первый счет за прошедший период был неверным.

**Ограничения**

Мы не имеем права выставлять клиенту счет за прошедший период, содержащий услуги, оказанные более чем за 24 месяца до того, как нам стало известно об обстоятельствах, вызвавших счет за прошедший период (12 месяцев, если это произошло по нашей вине), если только мы не сможем доказать, что клиент должен был знать, что первоначальный счет был неверным.

**Проверка и осмотр коммунального оборудования**

Мы имеем право входить в здание в разумное время, чтобы осмотреть наше оборудование (счетчики, трубопроводы и т. д.) или определить количество потребленного газа. Клиенту, который прямо или косвенно препятствует проведению осмотра

нашими представителями, может быть выставлен штраф в размере 100 долл. США. За исключением случаев, когда этому препятствуют не зависящие от нас обстоятельства, мы проведем проверку на месте как можно скорее и в течение 60 дней при наличии следующих условий:

- 1) запрос, содержащийся в заявлении на получение услуг;
- 2) обоснованный запрос клиента;
- 3) распоряжение компании о проведении выездной проверки;
- 4) уведомление из любого разумного источника о том, что услуги неправильно измеряются; или
- 5) распоряжение Комиссии по коммунальным услугам штата Нью-Йорк или уполномоченного ею лица.

**Неактивные газовые счетчики**

Всем помещениям с открытыми газовыми счетчиками должны соответствовать активные клиенты. Открытые счетчики в помещениях, где нет ответственного клиента, будут либо заблокированы, либо демонтированы, либо будет отрезана сервисная линия, подающая газ в помещение. Клиенты, прекращающие обслуживание, должны договориться о встрече для блокировки счетчика.

**Классификация услуг (тарифы для выставления счетов)**

Подробный перечень классификации газовых услуг для нежилого сектора можно получить по запросу во всех центрах обслуживания клиентов или по телефону **718-643-4050**. Эта информация также предоставляется всем новым клиентам при подаче заявления на получение услуг в наших центрах обслуживания клиентов. Копия нашего тарифа доступна в каждом Центре обслуживания клиентов.

Услуги для бытовых потребителей, не охватываемых NEPPA. Некоторые категории потребителей, которым выставляются счета по бытовым тарифам, подпадают под действие правил для нежилого сектора, описанных в этой брошюре, и не подпадают под действие Закона о добросовестной практике использования энергии в домашнем хозяйстве (Home Energy Fair Practices Act, NEPPA). Эти классы указаны ниже:

- 1) дома, в которых есть от трех до пяти квартир и обеспечивается отопление помещений и/или нагрев воды;
- 2) религиозные организации\*, где газ используется исключительно в религиозных целях;
- 3) некоммерческие ветеранские организации\*, владеющие помещениями или залами или арендующие их;
- 4) общественные жилые помещения\* для психически больных, которые являются некоммерческими объединениями и не имеют круглосуточного персонала на территории; или
- 5) отсутствие отопительных целей (включает в себя только приготовление пищи и/или использование масляной горелки) в домах для двух или более семей, где 50% или менее площади используется для нежилых целей.

\*National Grid предоставляет этому типу счетов больше возможностей для выбора подходящего и экономичного тарифа. За дополнительной информацией обращайтесь по телефону **718-643-4050**.

**Льготные тарифы для бизнес-клиентов**  
Вы переезжаете или расширяете свой бизнес? А может быть, вы подумываете об открытии собственного бизнеса? Мы поможем вам сэкономить на операционных расходах или даже поможем найти помещение. Обратитесь к нам за дополнительной информацией при подаче заявления на обслуживание в Центре обслуживания клиентов или позвоните в Управление экономического развития по телефону **1-877-MyNGrid**.

Отсканируйте QR-код, чтобы увидеть эту форму на следующих языках: арабский, бенгальский, китайский, гаитянский креольский, польский, русский, урду и идиш.



Отправьте эту заполненную форму по почте по адресу: National Grid, Collections, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217

**Запрос на участие в программе поддержки бытовых потребителей** (в соответствии с Законом о добросовестной практике использования энергии в домашнем хозяйстве)

Фамилия и имя в счете \_\_\_\_\_  
 Адрес предоставления услуг \_\_\_\_\_  
 Город \_\_\_\_\_ Штат \_\_\_\_\_ Почтовый индекс \_\_\_\_\_  
 Номер счета \_\_\_\_\_  
 Телефон: Домашний \_\_\_\_\_ Рабочий \_\_\_\_\_  
 Подпись клиента \_\_\_\_\_  
 Статус собственности \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_  
 Только для использования в компании:  Запрос проверки  
 Брошюра отправлена по почте  Отслано  
 Соответствует требованиям:  Да  Нет

**Пожалуйста, отметьте пункт(-ы), которые относятся к вам:**

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Я являюсь домовладельцем в трехквартирном доме, газ в который подается по одному счетчику</p> | <p><b>2.</b></p> <p><input type="checkbox"/> Счет открыт на мое собственное имя (не на юридическое лицо); и</p> <p><input type="checkbox"/> Я проживаю по адресу предоставления услуг; и</p> <p><input type="checkbox"/> Я использую более 50% газа для собственных нужд.</p> |
|--|---|

Примечание. Если вы отметили пункт № 1 или все в пункте № 2, вы можете претендовать на участие в программе поддержки бытовых потребителей в соответствии с Законом о добросовестной практике использования энергии в домашнем хозяйстве.