



Customer Rights and Responsibilities

As a CL&P customer, there are certain rights and responsibilities you have for the service we provide. This document explains procedures and your rights relating to service. We hope you will find the information helpful and keep it for future reference.

Paying Your Bill

Your bill is due and payable upon receipt. You have 28 days from the statement date to the due date for your payment to post. If your payment does not post within 28 days after the statement date, a late payment charge of 1% may be assessed on the past due balance. Late payment charges are not applied to:

- balances of residential customers with a verified hardship;
- balances that are being disputed;
- accounts with an active payment arrangement.

If you are having difficulty paying your bill, please call our Credit professionals at 1-800-286-2828 (860-947-2828 in the Hartford/Meriden areas) to request a payment arrangement.

Payment Arrangements

We will make every effort to help you pay your bill and avoid a service shut off. We will work with you to create a reasonable payment arrangement before we shut off service for non-payment. A reasonable payment arrangement will result in payment of:

- the past-due portion of your bill over a reasonable period of time; and
- current or future bills within 28 days after the statement date.

If you have a payment arrangement you can't keep because of a change in your financial circumstances, you should call our Credit professionals at 1-800-286-2828 (860-947-2828 in the Hartford/Meriden areas) before your next payment is due to discuss your financial circumstances and determine what is required to protect your service from being shut off for non-payment.

If you are not satisfied with any payment arrangement we have attempted to make with you, we will refer your account to a Company Review Officer who will attempt to reach an agreement with you.

Appeal Process: If you are dissatisfied with the Review Officer's written decision or the payment arrangement, we will give you a written report and you may appeal within five (5) days to the Department of Public Utility Control (DPUC)'s Consumer Assistance Division. You should mail your request to:

The Department of Public Utility Control
Consumer Assistance Division

10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

If you disagree with the Consumer Assistance Division's decision, you may request a hearing at the DPUC within ten (10) days. We will not terminate your service while you are in the process of appealing. You must, however, continue to pay your current bill during this period.

Disputed Bills

If you have received a shut-off notice, and you have a question or a complaint about your bill or about our services or our policies, please contact our Customer Service professionals promptly at 1-800-286-2000 (860-947-2000 in the Hartford/Meriden areas) so we can investigate your complaint. Your service will not be disconnected until we have notified you, orally or in writing, of the results of our investigation.

Appeal Process: If you are not satisfied with the results of our investigation, you may request within seven (7) days that a Company Review Officer review your account. If we do not hear from you, we may terminate your service without further notice. The Review Officer will give you a written decision within ten (10) days. If you still consider your bill to be inaccurate, or if you have any other complaints pertaining to this matter, you have a right to request a further investigation by the DPUC within ten (10) days of receipt of the Review Officer's written decision. You should put your request for a further investigation by the DPUC in writing to:

The Department of Public Utility Control
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, Connecticut 06051

If you disagree with the Consumer Assistance Division's decision, you may appeal and request a hearing at the DPUC within ten (10) days. We will not terminate your service while you are in the process of appealing. *You must, however, continue to pay your current and undisputed bills during this period.*

Medical Hardships

We will not disconnect, deny, or refuse to reinstate your service if you or a resident of your home has a serious illness. Your medical doctor must certify your serious illness by telephone within thirteen (13) days after we mailed you a shut off notice. Then your medical doctor must complete and return a CL&P physician certification form within seven (7) days of the call. The written physician certification form must include:

- the name and address of the seriously ill person;
- what the specific illness is;
- the length of the serious illness; and

- the doctor's office address, license and telephone numbers.

If the length of the serious illness is not specified, the physician certification form must be renewed every 15 days. If the doctor has specified the length of the serious illness but the serious illness extends beyond that date, the certification must be renewed before it expires. The company may dispute the validity of any physician certification form with the DPUC.

While your account is medically protected for serious illness, you must enter into and maintain a reasonable payment arrangement by calling our Credit professionals at 1-800-286-2828 (860-947-2828 in the Hartford/Meriden areas).

Winter Protection

If you are a residential heating customer who qualifies for our Winter Protection Program, CL&P will not disconnect or refuse to reinstate your service from November 1 through May 1.

If your service has been disconnected for non-payment, CL&P will reconnect your service providing a payment is made. The minimum payment is the lowest of the following:

- 20 percent of the outstanding balance;
- \$100.00; or,
- payments missed on a payment arrangement between November 1 and October 31, such as the Matching Payment Program.

To determine if you qualify, please contact our Credit professionals at 1-800-286-2828 (860-947-2828 in the Hartford/Meriden areas). You will be required to provide proof of hardship and we may deny your claim if it is not valid.

To continue receiving service after May 1, you should arrange to make payments on past due amounts and have an active payment arrangement in place by May 1. If you are unable to reach a satisfactory payment arrangement with us, you may request a Review Officer as described in the section titled *Payment Arrangements*.

Third Party Notification

If circumstances are making it hard for you to keep track of your account, you may request that a relative, friend, clergyman or social service agency receive a reminder from us when your bill is overdue and you are in danger of having your service shut off. The third party will not be held liable for payment of your bill unless they've previously agreed to assume that responsibility. You may make Third Party Notification arrangements by contacting our Customer Service professionals at 1-800-286-2000 (860-947-2000 in the Hartford/Meriden areas).



Derechos y Deberes de Clientes

Como cliente de CL&P, tiene ciertos derechos y deberes respecto a el servicio que le proveemos. Este documento explica los procedimientos y sus derechos en relación con su servicio. Esperamos que esta información le ayude entender sus derechos y que la conserve para futuras referencias.

Pagando su factura

Su factura se vence y se debe pagar al momento de recibirla. Tiene 28 días desde la fecha de la cuenta hasta la fecha de vencimiento para enviar el pago. Si no se registra su pago en un plazo de 28 días a partir de la fecha del estado, se le cobrará un cargo por mora de un 1% junto con el saldo vencido. No se aplicarán cargos por mora a:

- saldos de clientes residenciales con dificultades económicas comprobadas;
- saldos impugnados;
- cuentas con convenios de pago vigentes.

Si tiene dificultades para pagar su factura, llame a nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-286-2828 (860-947-2828 el las areas de Hartford/Meriden) para solicitar un convenio de pago.

Convenios de Pago

Haremos todos los esfuerzos que estén a nuestro alcance para ayudarlo a pagar su factura y evitar así un corte del servicio. Trabajaremos con usted para idear un convenio de pago razonable antes de que cortemos su servicio por falta de pago. Un convenio de pago razonable incluye:

- el pago de la parte vencida de su factura en un plazo razonable; y
- el pago de la factura actual o las siguientes en un plazo de 28 días a partir de la fecha del estado de cuenta.

Si tiene un convenio de pago y no puede cumplirlo debido a un cambio en su situación financiera, debe llamar a nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-286-2828 (860-947-2828 el las areas de Hartford/Meriden) antes del vencimiento del siguiente pago para analizar dichas circunstancias y determinar lo que se requiere para proteger su servicio de que lo corten por falta de pago.

Si no está conforme con el convenio de pago que hemos tratado de hacer con usted, enviaremos su cuenta a un funcionario de revisión de la empresa, el que intentará llegar a un acuerdo con usted.

Proceso de apelación: Si no está conforme con la decisión por escrito del funcionario de revisión o con el convenio de pago, le entregaremos un informe escrito y puede presentar una apelación en un plazo de cinco (5) días ante la División de Asistencia al Consumidor del Departamento de Control de Servicios Públicos (DPUC, Department of Public Utility Control). Debe enviar la solicitud a:

The Department of Public Utility Control
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor,

puede solicitar una audiencia al DPUC en un plazo de diez (10) días. No cortaremos su servicio de mientras se encuentre en el proceso de apelación. Sin embargo, debe seguir pagando su cuenta actual durante dicho período de tiempo.

Cuentas impugnadas

Si ha recibido un aviso de corte y tiene alguna consulta o reclamo sobre su factura, nuestros servicios o nuestras políticas, comuníquese a la brevedad con los profesionales de Servicio al Cliente al 1-800-286-2000 (860-947-2000 el las areas de Hartford/Meriden), de manera que podamos investigar su reclamo. No se le cortará el servicio hasta que le avisemos, ya sea por escrito u oralmente, de los resultados de nuestra investigación.

Proceso de apelación: Si no está conforme con los resultados de nuestra investigación, puede solicitar que un funcionario de revisión de la empresa revise su cuenta en un plazo de siete (7) días. Si no tenemos novedades de usted, podemos cortar su servicio sin previo aviso. El funcionario de revisión le entregará una decisión por escrito en el plazo de diez (10) días. Si todavía considera que su factura no es exacta o si tiene otros reclamos a este respecto, tiene el derecho de solicitar que el DPUC lleve a cabo una investigación a fondo en un plazo de diez (10) días a partir del recibo de la decisión por escrito del funcionario de revisión. Debe solicitar por escrito que el DPUC realice una investigación a fondo a:

The Department of Public Utility Control
Consumer Assistance Division
10 Franklin Square
New Britain, Connecticut 06051

Si está en desacuerdo con la decisión de la División de Asistencia al Consumidor, puede apelar y solicitar una audiencia al DPUC en un plazo de diez (10) días. No cortaremos su servicio mientras se encuentre en el proceso de apelación. *Sin embargo, debe seguir pagando su cuenta actual y las cuentas no impugnadas durante dicho período de tiempo.*

Dificultades de Carácter Médico

No cortaremos, negaremos o dejaremos de restablecer su servicio si usted o alguna persona que habite en su casa tiene una enfermedad grave. Su médico debe certificar la enfermedad grave por teléfono dentro de un plazo de trece (13) días a partir de la fecha de envío del aviso de corte. Luego, su médico debe llenar y devolver un formulario de certificación del médico en un plazo de siete (7) días después de la llamada. El certificado médico escrito debe incluir:

- el nombre y la dirección de la persona gravemente enferma;
- la enfermedad específica;
- la duración de ésta y;
- la dirección de la consulta del médico, su número de licencia y teléfono.

Si no se especifica la duración de la enfermedad grave, se debe renovar el formulario de certificación del médico cada 15 días.

Si el médico ha especificado la duración, pero la enfermedad se prolonga más allá de dicha fecha, se debe renovar el certificado antes de su vencimiento. La compañía puede impugnar la validez de cualquier formulario de certificación del médico ante el DPUC.

Mientras su cuenta esté medicamente protegida, debe firmar y cumplir un convenio de pago razonable, llamando a nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-286-2828 (860-947-2828 el las areas de Hartford/Meriden).

Protección de Invierno

Si usted es un cliente residencial que usa calefacción y reúne los requisitos para el programa de protección de invierno, CL&P no cortará ni se negará a restablecer el servicio entre el 1 de noviembre y el 1ro de mayo.

Si su servicio ha sido cortado por falta de pago, CL&P le restablecerá el servicio siempre que se realice el pago. El pago mínimo es la parte menor de lo siguiente:

- 20 por ciento del saldo pendiente;
- \$100.00, o
- pagos faltantes de un convenio de pago entre el 1 de noviembre y el 31 de octubre, como los del programa para ponerse al día con los pagos (Matching Payment Program).

Para determinar si cumple con los requisitos, comuníquese con nuestros profesionales del Departamento de Crédito al 1-800-286-2828 (860-947-2828 el las areas de Hartford/Meriden). Se le exigirá que compruebe las dificultades y si éstas no son válidas, podemos rechazar su reclamación.

Para seguir recibiendo su servicio después del 1ro de mayo, debe coordinar el pago de los montos vencidos y tener un convenio de pago vigente para el 1ro de mayo. Si no puede llegar a un convenio de pago satisfactorio con nosotros, puede solicitar un funcionario de revisión, según se describe en la sección llamada *Convenios de pago (o Payment Arrangements)*.

Aviso a Terceros

Si las circunstancias le dificultan mantenerse al día con su cuenta de CL&P, puede solicitar que un familiar, amigo, clérigo o agencia de servicio social reciba un recordatorio de nosotros cuando su factura esté vencida y esté en riesgo de que le corten la electricidad. El tercero no será responsable del pago de su cuenta, a menos que previamente se haya acordado que asumirá dicha responsabilidad. Puede hacer un convenio de Aviso a terceros, comunicándose con nuestros profesionales de Servicio al Cliente al 1-800-286-2000 (860-947-2000 en las areas de Hartford/Meriden).