

Disputando un Acuerdo de Pagos

Si usted no está satisfecho con un acuerdo de pagos que hallamos efectuado, someteremos su cuenta a un oficial revisor de la compañía quien intentará llegar a un acuerdo con usted. Si usted no está de acuerdo con el oficial revisor en relación al acuerdo de pagos, nosotros le facilitaremos un informe por escrito y usted puede apelar dentro de cinco (5) días a la Asistencia al Consumidor y Unidad de Información del DPUC llamando al número que aparece en la próxima página. Si usted no está de acuerdo con la decisión de la Asistencia al Consumidor y Unidad de Información, usted puede apelar y pedir una vista dentro de diez (10) días ante el DPUC. Durante el tiempo que usted esté apelando un acuerdo de pagos, no se le discontinuará su servicio.

Derecho al Servicio Durante Enfermedad Grave

Si una persona que reside en su hogar está gravemente enferma, su servicio residencial no será discontinuado si su médico llama a la compañía dentro de trece (13) días a partir de la fecha en que se envió el aviso de discontinuación. Su médico entonces, dentro de siete (7) días, tiene que enviarle a la compañía una "certificación médica de enfermedad." Si su médico no especifica la duración de su enfermedad, la certificación de enfermedad tiene que ser renovada cada quince (15) días. Además, tal vez se requiera un acuerdo de pagos como condición para continuar proveyendo el servicio de electricidad.

La compañía puede oponerse a la validez de cualquier enfermedad grave, sometiendo una petición para una audiencia formal enfrente del DPUC.

Aviso a una Tercera Persona

Si usted ha hecho arreglos con nosotros para notificar a una tercera persona cuando y si su servicio está sujeto a ser discontinuado, esta persona o agencia recibirá una copia del aviso que usted ha recibido. Si en el futuro usted desea asegurarse que una tercera persona es avisada si su servicio está sujeto a ser discontinuado, *por favor llame al 1-800-286-2828 (860-947-2828 en las áreas de Hartford y Meriden)* para obtener una solicitud para el programa de Aviso a Una Tercera Persona.

Póliza de Descontinuación Durante el Invierno

Si usted es un consumidor residencial con un problema legítimo y no puede pagar su cuenta en total, nosotros no le discontinuaremos (o rehussaremos reinstalar) su servicio entre el 1ro de noviembre y el 1ro de mayo. *Si usted no está seguro si califica, por favor llame a un representante de servicios al consumidor al 1-800-286-2828 (860-947-2828 en las áreas de Hartford y Meriden).*

Para poder continuar recibiendo el servicio después del 1ro de mayo, usted debe acordar pagar sus cuentas atrasadas y presentes durante el invierno.

Si usted y la compañía no pueden acordar si usted califica como un consumidor con un problema legítimo desde el 1ro de noviembre al 1ro de mayo, su caso será referido a un oficial revisor de la compañía, quien examinará su caso. Si usted no está de acuerdo con la decisión del oficial revisor, le facilitaremos un informe por escrito y usted puede apelar dentro de cinco (5) días a la Asistencia al Consumidor y Unidad de Información del DPUC, llamando al número del DPUC indicado abajo. Si usted no está de acuerdo con la decisión de la Asistencia al Consumidor y Unidad de Información, usted puede apelar y pedir una vista ante el DPUC dentro de diez (10) días. Durante el tiempo que usted está apelando un acuerdo de pagos, no se le discontinuará su servicio.

Una explicación concisa de sus derechos como cliente de la CL&P está disponible si usted la solicita. Usted puede comunicarse con el DPUC llamando, sin cargos, al 1-800-382-4586 o escribiendo a: Department of Public Utility Control, Consumer Assistance and Information Unit, 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051.



**Connecticut
Light & Power**

The Northeast Utilities System

A Shutoff Notice: What You Can Do

This pamphlet briefly explains your rights as a customer as they relate to the shutoff notice you have received. If you have any questions after reading this, *please call a customer service representative at 1-800-286-2828 (860-947-2828 in the Hartford and Meriden calling areas) to make arrangements regarding your account.*

The enclosed shutoff notice indicates that your electric service may be shut off by the due date shown if you fail to pay the past-due part of your bill in full, or if you do not make arrangements with us for payment of that amount.

Should it become necessary for us to disconnect your service, full payment of the past-due amount in addition to a reconnection fee may be required before service can be restored. In the event that your service was disconnected at the street, you may be required to provide CL&P access to the meter before service is restored. If you are a nonresidential customer, payment of a security deposit may also be required before service can be restored. Please be aware that your service may not be reconnected until the next business day.

Disputing Your Bill

If you have a question or complaint about your bill, *please call a customer service representative at 1-800-286-2000 (860-947-2000 in the Hartford and Meriden calling areas).* If you are not satisfied after we have discussed the problem with you, 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 service with no further notice.

The review officer will give you a decision within ten (10) days. If you do not agree with the decision of the review officer, you may request in writing within ten (10) days that the Department of Public Utility Control (DPUC) investigate your problem. You may contact the DPUC at the toll-free number and address shown inside this pamphlet. If you do not agree with the report on the DPUC investigation, you may then request, within ten (10) days, a hearing at the DPUC on the matter. We will

not terminate your service while you are in the process of appealing.

Disputing a Payment Arrangement

If you are not satisfied about any payment arrangement that we have attempted to reach with you, we will refer your account to a company review officer who will attempt to reach an agreement with you. If you disagree with the review officer on a payment arrangement, we will give you a written report and you may appeal within five (5) days to the DPUC's Consumer Assistance and Information Unit by calling the DPUC at the number shown on the next page. If you disagree with the decision of the Consumer Assistance and Information Unit, you may appeal and ask for a hearing within ten (10) days with the DPUC. During the time you are appealing a payment arrangement, your service will not be shut off.

Right to Service During Serious Illness

If anyone now living in your home is seriously ill, your residential service will not be shut off if your doctor calls the company within thirteen (13) days from the date that the shutoff notice was mailed. Your doctor must then send the company a written "physician's certification of illness" within seven (7) days. If your doctor does not specify the length of your illness, the physician's certification of illness must be renewed every fifteen (15) days. In addition, a payment arrangement may be required as a condition of providing continued electric service. The company may challenge the validity of any serious illness by requesting a formal hearing before the DPUC.

Third-Party Notification

If you have made arrangements with us to notify a third party if and when your service is subject to being shut off, that person or agency has received a copy of the notice that you have received. If, in the future, you would like to make sure that a third party is notified if your service is subject to being shut off, *please call 1-800-286-2828 (860-947-2828 within the Hartford calling area)* for an application for the Third-Party Notification program.

Winter Protection Plan

If you are a residential customer with a legitimate hardship and cannot pay your entire bill, we will not shut off (or refuse to reinstate) your service between November 1 and May 1. If you are not sure that you qualify as a hardship, *please call a customer service representative at 1-800-286-2828 (860-947-2828 in the Hartford and Meriden calling areas).*

In order to continue receiving service after May 1, you should arrange with us to pay your past-due bills and current bills during the winter.

If you and the company are unable to agree on whether you qualify as a hardship from November 1 to May 1, you will be referred to a company review officer, who will review your case. If you do not agree with the decision of the review officer, we will give you a written report and you may appeal within five (5) days to the DPUC's Consumer Assistance and Information Unit by calling the DPUC number shown below. If you disagree with the decision of the Consumer Assistance and Information Unit, you may appeal and ask for a hearing within ten (10) days with the DPUC. During the time you are appealing a payment arrangement, your service will not be shut off.

A complete explanation of your rights as a CL&P customer is available upon request. You can contact the DPUC by calling, toll-free, 1-800-382-4586 or by writing to: Department of Public Utility Control, Consumer Assistance and Information Unit, 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051.

— SPANISH VERSION —

Un Aviso de Descontinuación: Que Usted Puede Hacer

Este panfleto explica brevemente sus derechos como consumidor en relación al aviso de discontinuación que usted ha recibido. Si después de leerlo, usted tiene preguntas, *por favor llame a un representante de servicios al consumidor al 1-800-286-2828 (860-947-2828 en las áreas de Hartford y Meriden) para efectuar arreglos relacionados con su cuenta.*

El aviso de discontinuación adjunto indica que su servicio puede ser discontinuado para la fecha indicada si usted no paga la cantidad atrasada de su cuenta por completo, o si no efectúa arreglos con nosotros para pagar la cantidad atrasada de su cuenta por completo, o si no efectúa arreglos con nosotros para pagar la cantidad adeudada.

Si fuese necesario que descontinuemos su servicio, se requerirá que usted pague la cantidad atrasada por completo más un cargo por reconectarle el servicio antes de que el mismo sea restablecido. En caso que el servicio haya sido desconectado desde el poste en la calle, se requerirá que usted nos de acceso al contador de la energía eléctrica antes que la electricidad sea conectada desde el poste.

Si usted no es un consumidor residencial, el pago de un depósito de seguridad podría ser requerido antes de que el servicio sea reconectado. El servicio pudiera no ser reconectado el mismo día, sino un día laboral después de que el pago sea efectuado.

Disputando Su Cuenta

Si usted tiene una pregunta o queja sobre su cuenta, *por favor llame a un representante de servicios al consumidor al 1-800-286-2000 (860-947-2000 en las áreas de Hartford y Meriden).* Si usted no está satisfecho con la entrevista, usted puede pedir, dentro de siete (7) días, que un oficial revisor de la compañía examine su cuenta. Si no tenemos comunicación de usted, podemos discontinuar su servicio sin alguna otra notificación.

El oficial revisor le dará una respuesta dentro de diez (10) días. Si usted no está satisfecho con la decisión del oficial revisor, usted puede pedir, por escrito, dentro de diez (10) días, que el DPUC (Department of Public Utility Control) investigue su problema o queja. Usted puede comunicarse con el DPUC a su número telefónico sin cargos y a la dirección que aparece en la página de atrás. Si usted no está de acuerdo con los resultados de la investigación del DPUC, usted puede pedir, dentro de diez (10) días, una vista en el DPUC sobre dicho asunto. No le descontinúaremos su servicio durante el proceso de apelación.