



Help Me Understand

Balance Forgiveness Programs and the Payment Plan

Are there programs available for low-income eligible customers?

Yes. Eversource offers programs for low-income residential customers that can help reduce or eliminate past-due balances. The Matching Payment and New Start programs are described below.

How do I know if I qualify for low-income programs?

To learn about Eversource or state-funded program qualifications, visit Eversource.com/BillHelp or call your local Community Action Agency (CAA) to determine income-eligibility requirements. You can find your local agency by texting CTWARM to 898211. After texting your ZIP code, you will receive information on the nearest agency. You can also dial 211, or visit www.211ct.org.

Matching Payment Program

The Matching Payment Program (MPP) is available to all residential income-eligible heating customers. To enroll in the MPP, contact Eversource or visit your local CAA who will assist you in signing up for Connecticut Energy Assistance Program (CEAP) funds and MPP. Eversource will match CEAP amounts and all required payments made to your account down to a zero balance. The arrangement determines one monthly fixed payment, which is calculated by the total utility charges over the past 12 months – minus any energy assistance award. To be eligible for the MPP, you must meet any of the following state CEAP requirements:

- Your household income is at or below 60% of the state median income.
- You receive public income assistance, such as aid to the blind, elderly, disabled, families with dependent children, SNAP, Medicaid, or Supplemental Security Income.
- You or a member of your household is seriously ill as certified by a physician.
- Your sole source of financial support is from Social Security, U.S. Department of Veterans Affairs, or Unemployment Compensation Benefits.
- You are the head of your household and unemployed and your household income is less than 300% of the federal poverty income guidelines.

What if I can't pay the arranged Matching Payment amount?

Your CAA will provide you with a monthly payment amount. If you can't afford the payment amount, tell your CAA and request a below budget worksheet to have your payment amount reduced down to \$75 for those who qualify.

New Start Program

Residential, low-income electric customers with a balance of at least \$100 past due by more than 60 days may be eligible for the New Start Program, to have your outstanding balance eliminated in as little as 12 months. When you make your scheduled New Start monthly payment, a portion of your past-due balance is eliminated or "forgiven," reducing the amount you owe. Eversource customers who have a medical hardship status on their account are eligible for New Start regardless of their income. You may be eligible for medical hardship status on your account if you or anyone in your home is seriously ill or has a life-threatening situation.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp. Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Payment Plan

If you are late on your Eversource bill payments, or you have a past-due balance on your account, we can help you develop a payment plan. All residential customers can enter into an Eversource payment plan. A payment plan determines your monthly payment amount based on your 12-month usage history.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp. Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Ayúdenme a entender

Los Programas de Condonación de Saldo y Plan de Pagos

¿Hay programas disponibles para clientes de bajos ingresos que califiquen?

Sí. Eversource ofrece programas para clientes residenciales de bajos ingresos que pueden ayudar a reducir o eliminar sus saldos atrasados. Los programas de Igualación de Pagos y New Start son descritos a continuación.

¿Cómo se si califico para programas de bajos ingresos?

Para informarte sobre los requerimientos de los programas de Eversource o los que son patrocinados por el estado, visita Eversource.com/BillHelp o llama a tu Agencia de Acción Comunitaria local (CAA) para determinar los requerimientos de elegibilidad sobre los ingresos. Puedes encontrar tu agencia local texteadando CTWARM al 898211. Después de enviar tu código postal, recibirás información sobre la agencia más cercana. También puedes marcar 211 o visitar www.211ct.org.

Programa de Igualación de Pagos

El Programa de Igualación de Pagos (MPP) está disponible para todos los clientes residenciales con calefacción que cumplan con los requisitos de ingresos. Para inscribirte en el MPP, contacta a Eversource o visita tu CAA local que te ayudara para solicitar fondos del Programa de Asistencia Energética de Connecticut (CEAP) y el MPP. Eversource igualará los montos aportados por CEAP y todos los pagos obligatorios realizados a tu cuenta hasta un balance de cero. El acuerdo determina un pago fijo mensual, que será calculado por todos los cargos de utilidad durante los últimos 12 meses – menos la cantidad de asistencia de energía. Para calificar para el MPP, tu cuenta debe cumplir con alguno de los siguientes requisitos:

- El ingreso de tu hogar es igual o menor al 60 % del ingreso medio del estado.
- Recibes fondos públicos, como ayuda para invidentes, ancianos, discapacitados, familias con niños dependientes, SNAP, Medicaid, o Seguro de Ingreso Complementario (SSI, por sus siglas en inglés).
- Tú o algún miembro de tu hogar tiene una enfermedad grave certificada por un médico.
- Tu única fuente de ingresos es del Seguro Social, del Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU. o beneficios de compensación para desempleados.
- Eres el soporte principal de tu familia, te encuentras desempleado y el ingreso de tu hogar es menos del 300 % del índice federal de pobreza.

¿Qué pasa si no puedo pagar la cantidad determinada en el Programa de Igualación de Pagos?

Tu CAA te asignará un monto de pago mensual. Si no llegas a cubrir el monto del pago, infórmalo a tu CAA y pídele un análisis de menor presupuesto para reducir el monto de tu pago hasta \$75 para clientes que califican.

Programa New Start

Los clientes de bajos ingresos con servicio eléctrico residencial con un saldo atrasado de al menos \$100 dólares por más de 60 días podrían calificar para el Programa New Start, que les permite eliminar el saldo pendiente en tan solo 12 meses. Al hacer tu pago mensual programado de New Start, parte de tu saldo atrasado será eliminado o «perdonado», y se reducirá la cantidad que debes. Los clientes de Eversource que tienen su cuenta bajo estatus de enfermedad grave son elegibles para New Start, sin importar sus ingresos. Usted podría ser elegible para el estatus de enfermedad grave en su cuenta si usted o alguien en su hogar esta seriamente enfermo o está bajo una situación que pone en riesgo su vida.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Plan de Pagos

Si estás retrasado con tus pagos de Eversource o tienes un saldo atrasado en tu cuenta, podemos ayudarte a desarrollar un plan de pago. Todos los clientes con servicio residencial pueden participar en un plan de pagos de Eversource. Un plan de pagos determina el monto de tu pago mensual basado en tu historial de consumo en los últimos 12 meses.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Help Me Understand

Winter Protection

The Winter Protection Program protects customers from service disconnection for non-payment from November 1 through May 1. **Eligibility guidelines for Winter Protection are described in the first question below.**

If you qualify for Winter Protection, please be aware that you will continue to receive your regular monthly Eversource bill during the protection period. Please attempt to pay what you can on each bill to avoid owing a large balance when the Winter Protection period ends. Inquire about the Matching Payment Program, New Start, or other payment arrangements available to assist with continued payment.

What qualifies me for Winter Protection?

Winter Protection is provided to customers in any of the following circumstances:

- Your household income is at or below 60% of the state median income.
- You receive public income assistance, such as aid to the blind, elderly, disabled, families with dependent children, SNAP, Medicaid, or Supplemental Security Income.
- You or a member of your household is seriously ill as certified by a physician.
- Your sole source of financial support is from Social Security, U.S. Department of Veterans Affairs, or Unemployment Compensation Benefits.
- You are the head of your household and unemployed and your household income is less than 300% of the federal poverty income guidelines.

I am in need of Winter Protection, what can I do?

If you can't pay your bill during the Winter Protection period, November 1 through May 1, please contact Eversource at the number below for assistance.

I've received a disconnect notice from Eversource. Now what?

If you have received a disconnect notice and you can't pay your bill during the Winter Protection period, November 1 through May 1, contact Eversource at the number below for assistance.

My service has been disconnected and my family needs heat. What can I do?

If your service has been disconnected for non-payment and you receive one of the benefits under Winter Protection, please contact Eversource at the number below, and we will temporarily reconnect your service for 60 days to allow you time to contact your local Community Action Agency to sign up for the Connecticut Energy Assistance Program and the Matching Payment Program. If someone in the home has a medical issue, contact Eversource to temporarily reconnect your service to allow you time to contact your physician who must complete the certification of illness form.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp. Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Ayúdenme a entender

El Plan de Protección Invernal

El Plan de Protección Invernal protege a los clientes contra la desconexión del servicio por falta de pago del 1 de noviembre al 1 de mayo. **La primera pregunta de abajo describe los requisitos para participar del Plan de Protección Invernal.**

Si calificas para el Plan de Protección Invernal, por favor ten en cuenta que seguirás recibiendo tus recibos mensuales de Eversource durante el período de protección. Por favor trata de pagar lo que puedas de cada recibo para evitar deber mucho al terminar el período de Protección Invernal. Consulta por el Programa de Igualación de Pagos, New Start u otros acuerdos de pago disponibles que te ayuden con la continuidad de los pagos.

¿Cómo califico para la Protección Invernal?

La Protección Invernal se les ofrece a los clientes que se encuentran en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- El ingreso de tu hogar es igual o menor al 60 % del ingreso medio del estado.
- Recibes fondos públicos, como ayuda para invidentes, ancianos, discapacitados, familias con niños dependientes, SNAP, Medicaid, o Seguro de Ingreso Complementario (SSI, por sus siglas en inglés).
- Tú o algún miembro de tu hogar tiene una enfermedad grave certificada por un médico.
- Tu única fuente de ingresos es del Seguro Social, del Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU. o beneficios de compensación para desempleados.
- Eres el soporte principal de tu familia, te encuentras desempleado y el ingreso de tu hogar es menos del 300 % del índice federal de pobreza.

Necesito la Protección Invernal. ¿Qué hago?

Si no puedes pagar tu recibo durante el período de Protección Invernal del 1 de noviembre al 1 de mayo, comunícate con Eversource al número de abajo para obtener ayuda.

Recibí un aviso de desconexión de Eversource. ¿Qué hago?

Si recibiste un aviso de desconexión y no puedes pagar tu recibo durante el período de Protección Invernal del 1 de noviembre al 1 de mayo, comunícate con Eversource al número de abajo para obtener ayuda.

Mi servicio fue desconectado y mi familia necesita calefacción. ¿Qué puedo hacer?

Si tu servicio fue desconectado por falta de pago y recibes uno de los beneficios de Protección Invernal, comunícate con Eversource al número de abajo y reconectaremos tu servicio temporalmente durante 60 días para que tengas tiempo de comunicarte con tu Agencia de Acción Comunitaria local para inscribirte en el Programa de Asistencia Energética de Connecticut y el Programa de Igualación de Pagos. Si alguien en el hogar tiene un problema médico, comunícate con Eversource para que reconecte tu servicio temporalmente y te dé tiempo de contactar a tu médico para que complete el formulario de certificación de enfermedad.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Help Me Understand

Billing and Payment Information

What happens if I am late paying my Eversource bill?

If you are late paying your Eversource bill, you may receive a disconnection notice and a late payment fee of 1% will be charged monthly to the delinquent/past-due balance of your bill.

How can I avoid a late payment fee?

Customers who are actively enrolled in automatic direct debit, budget billing, or who have entered into a payment plan or program, such as New Start or the Matching Payment Program (MPP), will not be billed a late payment fee. Financial hardship customers do not have to pay late payment charges during the Winter Protection period (November 1 through May 1).

I need help paying my bill. What can I do?

Call Eversource to request Winter Protection (November 1 to May 1) and visit your local Community Action Agency (CAA) to receive energy assistance if you meet any of the following criteria:

- Your household income is at or below 60% of the state median income.
- You receive public income assistance, such as aid to the blind, elderly, disabled, families with dependent children, SNAP, Medicaid, or Supplemental Security Income.
- You or a member of your household is seriously ill as certified by a physician.
- Your sole source of financial support is from Social Security, U.S. Department of Veterans Affairs, or Unemployment Compensation Benefits.
- You are the head of your household and unemployed and your household income is less than 300% of the federal poverty income guidelines.

If you are eligible for Winter Protection, visit your local CAA to enroll in the MPP. If you are not eligible for Winter Protection, Eversource offers payment programs that can help you pay your bill and energy efficiency programs that can help you reduce your energy use. Eversource offers budget billing and payment plans and programs for medical, low-income and financial hardship customers.

Call and speak to an Eversource representative Monday through Friday, from 8 a.m. to 6 p.m., to discuss your account and how we can help you. Eversource representatives are ready to assist you with:

- Making a payment
- Establishing a payment plan
- Protecting your service from disconnection (November 1 through May 1)
- Applying for fuel assistance through state-sponsored agencies
- Enrolling in a balance forgiveness program (New Start or MPP)
- Understanding the medical hardship qualification process

How can I make a payment?

- Online at www.Eversource.com/BillHelp to make a one-time payment using your bank account, debit or credit card.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp. Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



- Call 888-783-6618 to make a one-time payment using your bank account, debit or credit card.
- Text – sign-up with your online Eversource account using your bank account.
- Eversource mobile app – download the free app through the Apple Store or Google Play.
- U.S. mail – Eversource accepts checks and money orders to the following address:
Eversource, P.O. Box 56002, Boston, MA 02205-6002
- In person – visit an authorized third-party bill payment agency that accepts Eversource bill payments.
Call Eversource at the number below if you need help finding an authorized agency near you.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp.
Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Ayúdenme a entender

La Información sobre Facturación y Pagos

¿Qué pasa si me atraso con el pago de mi recibo de Eversource?

Si te atrasas con el pago de tu recibo de Eversource, podrías recibir un aviso de desconexión y se te cobrará un cargo mensual de 1 % del saldo vencido o atrasado en tu recibo.

¿Cómo puedo evitar un cargo por pago atrasado?

A los clientes que estén inscritos en pagos automáticos de débito directo, pagos fijos (*budget billing*) o que hayan ingresado a un plan o programa de pagos, como New Start o el Programa de Igualación de Pagos (MPP), no se les cobrará un cargo por pagos atrasados. Los clientes con dificultades económicas no tienen que pagar cargos por pagos atrasados durante el período de Protección Invernal (del 1 de noviembre al 1 de mayo).

Necesito ayuda con el pago de mi recibo. ¿Qué puedo hacer?

Llama a Eversource para solicitar el Plan de Protección Invernal (del 1 de noviembre al 1 de mayo) y visita tu Agencia de Acción Comunitaria (CAA) local para solicitar la asistencia energética si cumples alguno de los siguientes criterios:

- El ingreso de tu hogar es igual o menor al 60 % del ingreso medio del estado.
- Recibes fondos públicos, como ayuda para invidentes, ancianos, discapacitados, familias con niños dependientes, SNAP, Medicaid, o Seguro de Ingreso Complementario (SSI, por sus siglas en inglés).
- Tú o algún miembro de tu hogar tiene una enfermedad grave certificada por un médico.
- Tu única fuente de ingresos es del Seguro Social, del Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU. o beneficios de compensación para desempleados.
- Eres el soporte principal de tu familia, te encuentras desempleado y el ingreso de tu hogar es menos del 300 % del índice federal de pobreza.

Si calificas para el Plan de Protección Invernal, visita tu CAA local para inscribirte en el MPP. Si no calificas para el Plan de Protección Invernal, Eversource ofrece programas de pagos que pueden ayudarte con el pago de tu recibo, y programas de eficiencia energética que pueden ayudarte a reducir tu consumo energético. Eversource cuenta con el programa *budget billing* de pagos fijos, planes de pago y programas para clientes con condiciones médicas, bajos ingresos y problemas económicos.

Llama y habla con un representante de Eversource de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m., para revisar tu cuenta y ver cómo podemos ayudarte. Los representantes de Eversource están listos para asistirte en:

- Hacer un pago
- Establecer un acuerdo de pagos
- Proteger tu servicio de la desconexión (1 de noviembre al 1 de mayo)
- Aplicar para asistencia de energía a través de las agencias del estado
- Inscribirte en un programa para eliminar tu balance (New Start o MPP)
- Entender el proceso para calificar para la protección de grave enfermedad.

¿Cómo puedo hacer un pago?

- En línea en www.Eversource.com/BillHelp: haz un pago usando tu cuenta de banco, tarjeta de débito o crédito.
- Llama al 888-783-6618 para hacer un pago usando tu cuenta de banco, tarjeta de débito o crédito.
- Por mensaje de texto: regístrate en línea con tu cuenta de Eversource usando tu cuenta de banco.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



- Por la aplicación móvil de Eversource: descarga la aplicación gratis en las tiendas de Apple o Google Play.
- Por correo: Eversource acepta pagos con cheque y giros postales enviados a la siguiente dirección: Eversource, P.O. Box 56002, Boston, MA 02205-6002
- En persona: visita una agencia independiente autorizada que acepte el pago de recibos de Eversource. Llama a Eversource al número de abajo si necesitas ayuda para encontrar una agencia autorizada cerca de tu área.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Help Me Understand

Service Disconnection

How can I avoid having my electric service disconnected?

If you are having difficulty paying your bill, call Eversource to request Winter Protection (November 1 to May 1) and visit your local Community Action Agency (CAA) for government assistance if you meet any of the following criteria:

- Your household income is at or below 60% of the state median income.
- You receive public income assistance, such as aid to the blind, elderly, disabled, families with dependent children, SNAP, Medicaid, or Supplemental Security Income.
- You or a member of your household is seriously ill as certified by a physician.
- Your sole source of financial support is from Social Security, U.S. Department of Veterans Affairs, or Unemployment Compensation Benefits.
- You are the head of your household and unemployed and your household income is less than 300% of the federal poverty income guidelines.

If you do not meet the above criteria and to avoid having your service disconnected, please call Eversource at 800-286-2828 before the due date indicated on your bill to make a payment, create a payment plan, enroll in the New Start Program (if you are eligible) and learn about the Matching Payment Program (MPP) or Winter Protection.

Will I receive a service disconnection notice?

Yes. Eversource sends a service disconnection notice by mail at least 13 days prior to your service being disconnected. You can sign up at [Eversource.com](https://www.eversource.com) to receive service disconnection alerts by text or email. If you receive a service disconnection notice, contact Eversource regarding hardship protection (available during the Winter Protection period) or to enter into a payment arrangement to avoid disconnection.

What can I do once my service has been disconnected?

- If your service has been disconnected for non-payment and you are eligible for the Winter Protection Program (criteria listed above), contact Eversource at the number below. We will temporarily reconnect your service for 60 days to allow you time to contact your local CAA for assistance.
- If someone in the home has a medical issue, contact Eversource for medical protection information.
- If you do not qualify for one of the above protections, you will need to pay your delinquent balance and you may also be charged a security deposit.

What if I can't pay my Eversource bill?

Call Eversource at the number below to see if you are eligible for an Eversource payment assistance program.

Can my service be disconnected if someone in my household is ill?

You may be eligible for medical hardship protection on your account if you or anyone in your home is seriously ill or has a life-threatening situation. If a physician certifies that someone in your home has a serious illness, your service will be protected from disconnection. If your physician certifies that the medical condition is life-threatening, your service will not be disconnected at any time during the period certified by your physician. Contact your physician who must complete the certification of illness form and submit it online through Eversource's medical web portal.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at [www.Eversource.com/BillHelp](https://www.eversource.com/BillHelp). Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Ayúdenme a entender

La Desconexión del Servicio

¿Cómo evito que me desconecten el servicio?

Si tienes problemas para pagar tu recibo, llama a Eversource para solicitar el Plan de Protección Invernal (1 de noviembre al 1 de mayo) y visita tu Agencia de Acción Comunitaria (CAA) local para solicitar la asistencia del gobierno si cumples alguno de los siguientes criterios:

- El ingreso de tu hogar es igual o menor al 60 % del ingreso medio del estado.
- Recibes fondos públicos, como ayuda para invidentes, ancianos, discapacitados, familias con niños dependientes, SNAP, Medicaid, o Seguro de Ingreso Complementario (SSI, por sus siglas en inglés).
- Tú o algún miembro de tu hogar tiene una enfermedad grave certificada por un médico.
- Tu única fuente de ingresos es del Seguro Social, del Departamento de Asuntos de los Veteranos de EE. UU. o beneficios de compensación para desempleados.
- Eres el soporte principal de tu familia, te encuentras desempleado y el ingreso de tu hogar es menos del 300 % del índice federal de pobreza.

Si no cumples con los requisitos mencionados, para evitar la desconexión de tu servicio, llama a Eversource al 800-286-2828 antes de la fecha de vencimiento indicada en tu recibo para hacer un pago, crear un plan de pagos, inscribirte en el Programa New Start (si calificas) y obtener información sobre el Programa de Igualación de Pagos (MPP) o Protección Invernal.

¿Recibiré un aviso de desconexión del servicio?

Sí. Eversource envía un aviso de desconexión por correo por lo menos 13 días antes de que tu servicio sea desconectado. Puedes registrarte en Eversource.com para recibir alertas de desconexión de servicio por mensaje de texto o correo electrónico. Si recibes un aviso de desconexión del servicio, comunícate con Eversource para consultar sobre la protección por dificultades (disponible durante el período de Protección Invernal) o para ingresar en un acuerdo de pagos para evitar la desconexión.

¿Qué puedo hacer si mi servicio ya fue desconectado?

- Si tu servicio fue desconectado por falta de pago y calificas para programa de Protección Invernal (requisitos mencionados anteriormente), comunícate con Eversource al número de abajo. Reconectaremos tu servicio temporalmente por 60 días para darte tiempo de comunicarte con tu CAA local para pedir ayuda.
- Si alguien en el hogar tiene una condición médica, comunícate con Eversource para consultar por el programa de protección médica.
- Si no calificas para ninguna de las protecciones anteriores, deberás pagar tu saldo atrasado y quizá te cobren un depósito en garantía.

¿Qué pasa si no puedo pagar mi recibo de Eversource?

Comunícate con Eversource al número de abajo para ver si calificas para un programa de asistencia de pagos de Eversource.

¿Me pueden desconectar el servicio si alguien en mi hogar está enfermo?

Si tú o alguien en tu hogar tiene una enfermedad grave o condición médica que pone en riesgo su vida, podrías calificar para obtener la protección por razones médicas en tu cuenta. Si un médico certifica que alguien en tu hogar tiene una enfermedad grave, tu servicio estará protegido contra la desconexión. Si tu médico certifica que la condición médica pone en riesgo la vida de la persona, tu servicio no será desconectado durante el período certificado por tu médico. Comunícate con tu médico para que complete el formulario de certificación de enfermedad y envíalo a través de portal médico electrónico de Eversource.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Help Me Understand

Service Reconnection

My electric service has been disconnected. How do I get it reconnected?

- If your service has been disconnected for non-payment and you qualify for protection during the Winter Protection period, November 1 through May 1, contact Eversource at the number below. We will temporarily reconnect your service for 60 days to allow you time to contact your local Community Action Agency for assistance.
- If your service has been disconnected and you or anyone in your home is seriously ill or has a life-threatening situation, contact Eversource at the number below about medical protection. If this is your first time claiming medical hardship, we will temporarily reconnect your service to allow you time to contact your physician who must complete the certification of illness form.
- If you do not qualify for protection, you will need to pay your delinquent balance and may also be charged a security deposit.

How can I find a Community Action Agency for assistance?

You can find your local agency by texting CTWARM to 898211. After texting your ZIP code, you will receive information on the nearest Community Action Agency. You can also call 211 directly, or visit www.211ct.org.

Is there a service fee charged to reconnect service?

Yes. Fees ranging from \$48 (next business day) to \$107 (same-day) to reconnect your service will be charged to your account during your next billing statement.

Will my service be reconnected the same day it was disconnected?

Once you make a payment, Eversource will issue an order to reconnect your service during the next business day for a \$48 fee. You may request same-day service reconnection for a fee of \$107.

Will Eversource require a security deposit to reconnect my service?

Yes. In addition to payment of your delinquent balance, Eversource may require a security deposit to reconnect your service. This security deposit is waived for customers with a financial hardship status on their accounts.

How do I qualify for a financial hardship status on my account?

If you are having difficulties paying your Eversource bill, call us so we can help determine if you qualify for financial hardship status on your account. From November 1 through May 1, Eversource will either protect your service temporarily from disconnection or reconnect your service.

Will Eversource request access to my meter before reconnecting service?

We will only request access to your meter if your service was disconnected at the meter and it is located indoors.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp. Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Ayúdenme a entender

La Reconexión del Servicio

Mi servicio eléctrico fue desconectado. ¿Cómo hago para que lo reconecten?

- Si tu servicio fue desconectado por falta de pago y calificas para la protección durante el período de Protección Invernal, del 1 de noviembre al 1 de mayo, comunícate con Eversource al número de abajo. Reconectaremos tu servicio temporalmente por 60 días para darte tiempo de comunicarte con tu Agencia de Acción Comunitaria local para pedir ayuda.
- Si tu servicio fue desconectado y tú o alguien en el hogar tiene una enfermedad grave o condición médica que pone en riesgo su vida, comunícate con Eversource al número de abajo para consultar por la protección por razones médicas. Si esta es la primera vez que solicitas la protección por razones médicas, reconectaremos tu servicio temporalmente para que tengas tiempo de comunicarte con tu médico para que complete el formulario de certificación de enfermedad.
- Si no calificas para obtener la protección, deberás pagar tu saldo atrasado y quizá te cobren un depósito en garantía.

¿Dónde puedo encontrar una Agencia de Acción Comunitaria para pedir ayuda?

Puedes encontrar tu agencia local texteadando CTWARM al 898211. Después de enviar tu código postal, recibirás información sobre la Agencia de Acción Comunitaria más cercana. También puedes llamar al 211 directamente o visitar www.211ct.org.

¿Hay un costo por reconectar el servicio?

Sí. El cargo por reconexión del servicio varía de \$48 (siguiente día hábil) a \$107 dólares (mismo día) y se te cobrará en tu próximo recibo.

¿Me reconectarán el servicio el mismo día en que fue desconectado?

Una vez que hagas tu pago, Eversource procesará una orden para reconectar tu servicio el siguiente día hábil por un costo de \$48 dólares. Puedes solicitar la reconexión del servicio para el mismo día por un costo de \$107 dólares.

¿Podría pedirme Eversource un depósito en garantía para reconectarme el servicio?

Sí. Además del pago de tu saldo atrasado, Eversource podría pedirte que pagues un depósito en garantía para reconectar tu servicio. El depósito en garantía es perdonado a los clientes cuyas cuentas tienen la categoría de dificultades económicas.

¿Cómo califico para que mi cuenta sea puesta en la categoría de dificultades económicas?

Si tienes problemas para pagar tu recibo de Eversource, llámanos para ver si calificas para que tu cuenta sea puesta en la categoría de dificultades económicas. Del 1 de noviembre al 1 de mayo, Eversource protegerá tu servicio temporalmente de la desconexión o lo reconectará.

¿Podría Eversource pedir acceso a mi medidor antes de reconectarme el servicio?

Te pediremos acceso a tu medidor solo si tu servicio fue desconectado en el medidor y está localizado dentro de la propiedad.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Help Me Understand

Final Bill Collection

What is considered a “final bill”?

A final bill is the last bill a customer receives from us after the account has been closed. Payment for a final bill is due upon receipt of the bill.

When is my final bill sent to a collection agency?

A final bill and the outstanding balance may be referred to a collection agency as early as three weeks after the final bill date.

Can I still make a payment with Eversource after my final bill is sent to a collection agency?

Yes. Payments to Eversource can be made in a variety of ways:

- Online at www.Eversource.com/BillHelp – make a one-time payment using your bank account, debit or credit card.
- By calling 888-783-6618 to make a one-time payment using your bank account, debit or credit card.
- By texting – sign-up with your online Eversource account using your bank account.
- Eversource mobile app – download the free app through the Apple Store or Google Play.
- U.S. mail – Eversource accepts checks and money orders to the following address:
Eversource, P.O. Box 56002, Boston, MA 02205-6002.
- In person – visit an authorized third-party bill payment agency who accepts Eversource bill payments. Call Eversource at the number below if you need help finding an authorized agency near you.

Will my credit score be impacted if I don’t pay my final bill and it is sent to a collection agency?

Eversource does not submit a report to the national credit bureau reporting agencies. Final, unpaid Eversource bills are referred to an outside collection agency, which may submit a report to national credit bureau reporting agencies. Customers should be aware this reporting may have a negative impact on their credit scores.

What can I do if my account has been referred to an outside collection agency?

Contact the collection agency to make a payment or payment arrangement. The collection agency accepts payments by check, money order, direct debit or credit cards. If you do not have the contact information for the collection agency, please call Eversource at 800-286-2828.

If I have an unpaid balance with Eversource, can I open a new account for service?

Yes, however any outstanding bills must be paid in full and a security deposit may be required to establish a new service. The security deposit is waived for residential customers with a financial hardship status on their accounts.

Contact Eversource

You can learn more about our payment programs online at www.Eversource.com/BillHelp. Call Eversource at 800-286-2828 if you have questions about our programs.



Ayúdenme a entender **El Pago del Último Recibo**

¿Qué se considera un «último recibo»?

Un último recibo es el último recibo que recibe el cliente de nosotros después de cancelar la cuenta. El pago del último recibo se vence al recibir el recibo.

¿Cuándo envían mi último recibo a una agencia de recuperación de deudas?

Un último recibo y el saldo pendiente puede ser enviado a una agencia de recuperación de deudas pasadas las 3 semanas de la fecha indicada en el último recibo.

¿Puedo hacer un pago a Eversource si mi último recibo ya fue enviado a una agencia de recuperación de deudas?

Sí. Los pagos a Eversource se pueden hacer de varias maneras:

- En línea en www.Eversource.com/BillHelp: haz un pago usando tu cuenta de banco, tarjeta de débito o crédito.
- Por teléfono: llama al 888-783-6618 para hacer un pago usando tu cuenta de banco, tarjeta de débito o crédito.
- Por mensaje de texto: regístrate en línea con tu cuenta de Eversource usando tu cuenta de banco.
- Por la aplicación móvil de Eversource: descarga la aplicación gratis en las tiendas de Apple o Google Play.
- Por correo: Eversource acepta pagos con cheque y giros postales enviados a la siguiente dirección: Eversource, P.O. Box 56002, Boston, MA 02205-6002.
- En persona: visita una agencia independiente autorizada que acepte el pago de recibos de Eversource. Llama a Eversource al número de abajo si necesitas ayuda para encontrar una agencia autorizada cerca de tu área.

¿Afecta mi puntaje de crédito si no pago mi último recibo y es enviado a una agencia de recuperación de deudas?

Eversource no envía un reporte a las agencias de informes de crédito del buró de crédito nacional. Los últimos recibos de Eversource que no son pagados son enviados a una agencia de recuperación de deudas independiente, que podría reportarlos a las agencias de informes de crédito del buró de crédito nacional. Los clientes deben estar conscientes de que dichos reportes podrían tener un impacto negativo en sus puntajes de crédito.

¿Qué puedo hacer si mi cuenta fue enviada a una agencia de recuperación de deudas independiente?

Comunícate con la agencia de recuperación de deudas para hacer un pago o un acuerdo de pagos. La agencia de recuperación de deudas acepta pagos con cheque, giro bancario, tarjetas de débito o crédito. Si necesitas la información para contactar a la agencia de recuperación de deudas, comunícate con Eversource al 800-286-2828.

¿Puedo abrir una cuenta nueva de servicio si tengo un saldo pendiente con Eversource?

Sí, pero se deben pagar todos los saldos pendientes y puede exigirse un depósito en garantía para establecer un nuevo servicio. El depósito en garantía es perdonado a los clientes cuyas cuentas tienen la categoría de dificultades económicas.

Contacta a Eversource

Obtén más información sobre nuestros programas de pago en línea en www.Eversource.com/BillHelp. Llama a Eversource al 800-286-2828 si tienes preguntas sobre nuestros programas.



Help Me Understand

Reducing Your Energy Usage

In addition to lowering your energy bill through payment arrangements, you can lower your energy bill by reducing the amount of energy you use in your home.

What is the Home Energy Solutions Program?

With the Home Energy SolutionsSM - Income-Eligible Program, you can receive no-cost services that save you money and energy — while you stay warm and comfortable. Homeowners and renters that meet income-eligibility guidelines can participate. Services may include:

- In-home energy assessment.
- Safety tests on heating equipment.
- Air sealing to reduce drafts.
- Long-lasting, energy-saving LED light bulbs.
- Hot water-saving devices.

The average customer saves around \$200 per year by participating.

Call 877-WISE-USE (877-947-3873) for an application and to learn more.

Are there ways I can save more?

Yes. Home Energy SolutionsSM - Income-Eligible participants may be eligible for additional upgrades like insulation, windows and more at little to no cost to you. These additional upgrades could provide additional savings and comfort in your home.

How do I know if I qualify for Home Energy SolutionsSM - Income-Eligible program?

Eversource customers who have not participated in this program for the last three years are eligible if you qualify for energy assistance or your household income is at or below 60% of the state median income.

What if I do not qualify for the Home Energy SolutionsSM - Income-Eligible program?

A similar program is available for customers who do not meet income eligibility requirements for a \$75 fee. **Call 877-WISE-USE (877-947-3873) to apply.**



Ayúdenme a entender

Cómo Reducir tu Consumo Energético

Además de ahorrar en tu recibo de luz mediante acuerdos de pago, también puedes hacerlo reduciendo el consumo de electricidad en tu hogar.

¿Qué es el Programa Home Energy Solutions?

Con el programa Home Energy SolutionsSM - Elegibilidad por ingresos, puedes recibir servicios para tu hogar sin costo que te ahorran dinero y energía mientras mantienes tu hogar cálido y cómodo. Los propietarios o inquilinos que cumplan con los requisitos de ingresos pueden participar en el programa. Estos son algunos de los servicios:

- Evaluación energética del hogar.
- Inspecciones de seguridad en equipos de calefacción.
- Sellado de fugas de aire para reducir las corrientes de aire.
- Focos LED de larga duración y ahorro de energía.
- Dispositivos para ahorrar agua caliente.

El cliente promedio ahorra alrededor de \$200 dólares al año al participar en el programa.

Llama al 877-WISE-USE (877-947-3873) para obtener una solicitud o más información.

¿Hay maneras de ahorrar más?

Sí. Los participantes de Home Energy SolutionsSM - Elegibilidad por ingresos podrían calificar para recibir mejoras adicionales para el hogar, como aislamiento, ventanas, entre otras, a costo cero o costo reducido. Estas mejoras adicionales pueden ayudarte a ahorrar más y mejorar la comodidad de tu hogar.

¿Cómo se si califico para el programa Home Energy SolutionsSM - Elegibilidad por ingresos?

Los clientes de Eversource que no han participado en este programa en los últimos 3 años son elegibles si califican para la asistencia energética o si el ingreso de su hogar es igual o menor al 60 % del ingreso medio del estado.

¿Qué sucede si no califico para el programa Home Energy SolutionsSM - Elegibilidad por ingresos?

Hay un programa similar para clientes que no cumplen con los requisitos de ingresos por un costo de \$75 dólares. **Llama al 877-WISE-USE (877-947-3873) para solicitarlo.**