

# We Are Here to Help You

- >> We are committed to providing you with safe, reliable energy delivery.
- >> We also offer many services designed with you in mind.

## Services and Programs

**Budget Billing:** Our Budget Billing service lets you spread your energy costs evenly over 12 months.

**Special Identification:** If everyone in your household (including you) is either blind or disabled, 18 years of age or under, or at least 62 years of age or older, contact us so we can code your account.

**Third Party Notification:** Have a relative, friend or agency receive important information about your RG&E account.

**Large-Print and Braille Bills:** Visually-impaired customers may request a large-print or Braille bills free of charge.

**Life Support Customers:** If you or someone in your household relies on life-sustaining equipment, contact us immediately.

**Department of Social Services (DSS):** If your energy bills are paid by DSS voucher, you should monitor your energy use, DSS payments and amount due as DSS may not be paying the full amount owed, requiring you to pay the difference.

**Home Energy Assistance Program (HEAP)** grants provide utility payments to income-eligible customers from November until funds are exhausted.

**RG&E's Energy Assistance Program (EAP)** is designed to help eligible customers gain control of their energy bills. The program has two levels of assistance, bill credits and arrears forgiveness. EAP bill credits are available to any customer who receives a HEAP benefit. No application is needed. A limited number of EAP participants will be able to apply for our EAP arrears forgiveness program. EAP bill credits will continue each year as long as a HEAP benefit is applied to your RG&E account. Be sure to let us know if you receive HEAP for service from a company other than RG&E.

**The Project SHARE Heating Fund** is designed to help income-eligible RG&E customers as well as active members of the military and veterans within the RG&E service area with energy bill emergencies. Customers must have active service to participate. For eligibility information, call the Project SHARE Heating Fund at **1.800.599.4327** or visit **heartshare.org**. Heart Share Human Services of New York administers the Project SHARE Heating Fund.

## Convenient Bill Payment Options

- **Enroll in our Autopay service** by completing the form on the back of your bill payment stub or at **rge.com**. The amount due will be deducted from your bank account 23 days after we mail your bill.
- **Go paper-free with our e-Bill service:** Save stamps, checks and paper. You can combine Autopay and e-Bill to ensure you never miss a payment.
- **Use our e-Payment service** to make a secure electronic payment from your checking account while still receiving a paper bill. No enrollment or login is needed. Pay online at **rge.com** or call our self service line at **1.800.295.7323**.
- **Quick pay kiosks** allow you to make a secure payment at our walk-in offices - just have your payment stub or account number handy. All cash and check transactions will be free. Credit and PIN-less debit card transactions will be subject to a \$2.95 convenience fee.

## Other Important Information

**Meter Readings:** RG&E attempts to read meters every other month. If the meters are located inside your home, contact us to discuss meter reading options.

**Fraud:** If you suspect that someone has used your name to obtain service or suspect someone is tapping into your service, contact RG&E.

**Moving:** When moving, contact RG&E as soon as possible. We can schedule turning on or turning off service well in advance.



## How to Contact Us

**Natural gas odors or emergencies:**  
**1.800.743.1702** (24 hours a day, every day)

**Electricity interruptions or emergencies:**  
**1.800.743.1701** (24 hours a day, every day)

**Customer relations center:** **1.800.743.2110**

**Payment arrangements:** **1.877.266.3492**

**Hearing and speech-impaired:** Dial **711**  
(New York Relay Service) or **1.800.962.3293**

**Self service line:** **1.800.295.7323**

(English on the other side)

# Estamos Aquí Para Ayudarles

- >> **Tenemos el compromiso de proveerles una entrega de energía segura y confiable.**
- >> **También ofrecemos muchos servicios diseñados con usted en mente.**

## Servicios y Programas

**Facturación Presupuestada:** Nuestro servicio de Facturación Presupuestada le permite dividir en partes iguales el costo de su energía en 12 meses.

**Identificación Especial:** Si todos en su familia (incluyéndolo a usted) es ciego o está incapacitado, tiene 18 años de edad o menos, o por lo menos tiene 62 años de edad o más, comuníquese con nosotros para que podamos codificar su cuenta.

**Notificación a Terceras Personas:** Permita que un familiar, amigo o agencia reciba información importante acerca de su cuenta de RG&E.

**Facturas con Letras Grandes y en Braille:** Los clientes con impedimentos de la visión pueden solicitar una factura con letras grandes o en Braille gratis.

**Clientes con Apoyo de Vida:** Si usted o alguien en su hogar depende de un equipo de sostenimiento de vida, comuníquese con nosotros inmediatamente.

**Departamento de Servicios Sociales (DSS):** Si sus facturas de energía son pagadas con vales de DSS, usted debe monitorear su uso de energía, los pagos de DSS y la cantidad debido a que puede ser que el DSS no esté pagando la cantidad completa que se adeuda, requiriendo que usted pague la diferencia.

**Las concesiones del Programa de Asistencia de Energía en el Hogar (HEAP)** proveen pagos de utilidades a clientes elegibles basados en el ingreso desde noviembre hasta que se agoten los fondos.

**El Programa de Ayuda de Energía de RG&E (EAP)** está diseñado para ayudar a los clientes elegibles a ganar control de sus facturas de energía. El programa tiene dos niveles de ayuda, créditos de factura y perdón de atrasos. Los créditos de factura de EAP están disponibles para cualquier cliente que reciba un beneficio de HEAP. No necesita una solicitud. Una cantidad limitada de participantes en EAP podrán solicitar para nuestro programa de perdón de atrasos de EAP. Los créditos de factura de EAP continuarán cada año siempre y cuando el beneficio de HEAP sea aplicado a su cuenta de RG&E. Asegúrese de notificarnos si usted recibe HEAP por servicio de otra compañía que no sea RG&E.

**El Fondo de Calefacción del Proyecto SHARE (Project Share Heating Fund)** está diseñado para ayudar a clientes de RG&E elegibles por su nivel de ingreso, a miembros activos del ejército y a veteranos con emergencias de pago de facturas de energía dentro del área de servicio de RG&E. Los clientes deben tener el servicio activo para participar. Para más información sobre elegibilidad, llame al Project SHARE Heating Fund al **1.800.599.4327** o visite **heartshare.org**. Heart Share Human Services of New York administra el Project SHARE Heating Fund.



## Opciones Convenientes de Pago de Factura

- **Inscríbese en nuestro servicio de Pago Automático** completando el formulario que aparece al dorso del talonario de pago de su factura o en **rge.com**. La cantidad adeudada será deducida de su cuenta de banco 23 días después que le hayamos enviado su factura.
- **Esté libre de papeles con nuestro servicio e-Bill:** Ahorre en sellos, cheques y papel. Usted puede combinar el Pago Automático y e-Bill para asegurarse que nunca se le olvide hacer un pago.
- **Use nuestro servicio de e-Payment** para hacer un pago electrónico seguro desde su cuenta de cheques mientras sigue recibiendo una factura de papel. No necesita inscribirse ni iniciar una sesión. Pague en línea en **rge.com** o llame a nuestra línea de autoservicio al **1.800.295.7323**.
- **Los Quioscos de Pago Rápido** le permiten hacer un pago seguro en nuestras oficinas sin hacer cita – simplemente tenga su talonario de pago o número de cuenta a la mano. Todas las transacciones en efectivo y con cheques serán gratis. Las transacciones con tarjeta de crédito y débito sin un PIN estarán sujetas a una comisión de \$2.95.

## Otra Información Importante

**Lecturas de Contadores:** RG&E trata de leer los contadores de cada dos meses. Si los contadores están localizados dentro de su hogar, comuníquese con nosotros para discutir las opciones para la lectura del contador.

**Fraude:** Si usted sospecha que alguien ha usado su nombre para obtener servicio o sospecha que alguien está interviniendo con su servicio, comuníquese con RG&E.

**Mudanza:** Cuando se vaya a mudar, comuníquese con RG&E lo antes posible. Podemos programar la desconexión y reconexión de su servicio con mucha anticipación.

## How to Contact Us

**Olores o emergencias de gas natural: 1.800.743.1702**  
(24 horas al día, todos los días)

**Interrupciones o emergencias de electricidad: 1.800.743.1701**  
(24 horas al día, todos los días)

**Centro de relaciones con el cliente: 1.800.743.2110**

**Arreglos de pago: 1.877.266.3492**

**Impedidos del habla y de la audición:** Marque **711**  
(Servicio de Retransmisión de Nueva York) or **1.800.962.3293**

**Línea de autoservicio: 1.800.295.7323**

¿Tiene problemas pagando sus facturas? No espere, favor de llamarnos al 1.877.266.3492 para que juntos podamos trabajar una solución.