

(Español al dorso)

We are here to help you

We offer many convenient services and programs

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.

Friendly Reminder: 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 bill 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.

Our **Energy Assistance Program (EAP)** is designed to help eligible customers gain control of their energy bills. You're automatically enrolled in EAP bill credits and continue participation when a HEAP benefit is applied to your RG&E account each year. If you receive HEAP for service from another fuel company or receive other assistance such as SSI, SNAP or Medicaid, you can also apply for EAP bill credits.

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. You must have active service to participate. For eligibility information, call the Project SHARE Heating Fund at **800.599.4327** or visit **heartshare.org**. Heart Share Human Services of New York administers the Project SHARE Heating Fund.

*Having difficulty paying your bills? Don't wait, please call us at **877.266.3492** so we can work on a solution together.*

Convenient Bill Payment Options

- **Enroll in our AutoPay service:** By visiting **rge.com** or completing the form on the back of your bill payment stub. The amount due will be deducted from your bank account each month on your due date.
- **Go paper-free with our eBill service:** Save stamps, checks and paper. You can combine **AutoPay** and **eBill** to ensure you never miss a payment.
- **Make a secure one-time payment:** Make a secure payment from your checking account, credit or debit card anytime for free. Pay online at **rge.com**, from our **free Mobile App** or call our **Automated Phone System** at **800.295.7323**.
- **Make a payment in person:** Make a payment in person at one of our approved pay agents or walk-in offices — just have your payment stub handy. Visit **rge.com** to find an approved pay agent near you.

Other Important Information

Energy assistance: Visit **rge.com/HelpWithBill** for information on programs and assistance available to help with your energy bills.

Understand and manage your energy usage: We offer free tools and resources to help you manage your energy usage. Visit **rge.com/UnderstandYourUsage** to learn more.

Smart energy: Find energy efficiency tips and programs to help you save energy and save money. Learn more at **rge.com/EnergyEfficiencyPrograms**.

Even easier to manage your account: Download our **free Mobile App** today at the App Store or get it on Google Play to view and pay your bill, report an outage and submit a meter reading.

How to Contact Us

Natural gas odors or emergencies: **800.743.1702** (24/7)

Electricity interruptions or emergencies: **800.743.1701** (24/7)

Customer Service: **800.743.2110**

Payment arrangements: **877.266.3492**

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

Automated Phone System: **800.295.7323**



An AVANGRID Company



Estamos aquí para ayudarlo

Le ofrecemos distintos servicios y programas convenientes

Servicios y programas

Facturación presupuestada: El servicio de facturación presupuestada le permite dividir en forma equilibrada sus costos de energía durante los 12 meses del año.

Identificación especial: Si algún integrante de su familia (incluido usted) es ciego o discapacitado, tiene 18 años o menos o tiene como mínimo 62 años, comuníquese con nosotros para poder codificar su cuenta.

Recordatorio amigable: Pida a un familiar, amigo o agencia que reciban información importante sobre su cuenta en RG&E.

Facturas con letra grande y en Braille: Los clientes con problemas de visión pueden solicitar la factura con letra grande o en Braille sin cargo.

Clientes con soporte vital: Si usted o alguien de su familia depende de equipos de soporte vital, comuníquese con nosotros de inmediato.

Departamento de Servicios Sociales (DSS): Si las facturas de energía las paga con un cupón del DSS, debe controlar el uso de la energía, los pagos del DSS y el monto adeudado, ya que el DSS posiblemente no pague todo el monto que se adeuda, lo que exige que usted pague la diferencia.

Las subvenciones del **Programa de asistencia de energía en el hogar (Home Energy Assistance Program, HEAP)** ofrecen pagar los servicios públicos a clientes con ingresos calificados a partir de noviembre hasta que se agoten los fondos.

Nuestro **Energy Assistance Program (EAP)** está diseñado para ayudar a los clientes calificados para que tengan el control de sus facturas de energía. Usted queda automáticamente suscrito en los créditos de facturas del EAP y sigue participando cuando los beneficios del HEAP se apliquen en su cuenta de RG&E todos los años. Si recibe beneficios del HEAP por servicios de otra empresa de combustibles o recibe otra ayuda como el SSI, el SNAP o Medicaid, puede también solicitar los créditos de facturas del EAP.

El proyecto Fondo de climatización SHARE (Project SHARE Heating Fund) está diseñado para ayudar a clientes de RG&E con ingresos calificados como también a miembros activos de las fuerzas armadas y veteranos de guerra en el área de servicios de RG&E que tengan una emergencia con la facturación de la energía. Usted debe tener el servicio activo para participar. Para conocer la información de los requisitos, llame al proyecto Fondo de climatización SHARE al **800.599.4327** o visite **heartshare.org**. Heart Share Human Services of New York administra el proyecto Fondo de climatización SHARE.

*¿Tiene dificultades para pagar sus facturas? No espere más; llámenos al **877.266.3492** para que podamos buscar una solución juntos.*

Opciones convenientes para el pago de la factura

- **Suscríbase en nuestro servicio de AutoPay:** Hágalo visitando **rge.com** o completando el formulario al dorso del comprobante de pago de la factura. El monto adeudado se descontará de su cuenta bancaria todos los meses en la fecha de vencimiento.
- **Elija no imprimir con nuestro servicio de factura electrónica eBill:** Guarde las estampillas, los cheques y los documentos impresos. Puede combinar los servicios de AutoPay y de eBill y asegurarse de que nunca se le olvide un pago.
- **Haga un pago por única vez en forma segura:** Haga un pago seguro desde su cuenta corriente, con su tarjeta de débito o crédito en cualquier momento y en forma gratuita. Pague en línea en **rge.com**, con nuestra aplicación móvil o llame a nuestro Sistema telefónico automático al **800.295.7323**.
- **Haga un pago personalmente:** Haga un pago personalmente en uno de los agentes de pago aprobados o en las oficinas al paso. Visite **rge.com** para encontrar en agente de pago aprobado cerca de su zona.

Otra información importante

Asistencia de energía: Visite **rge.com/HelpWithBill** para obtener información sobre programas y asistencia disponible para ayudarlo con las facturas de energía.

Entienda y administre el uso de la energía: Le ofrecemos herramientas y recursos gratuitos para administrar el uso de la energía. Visite **rge.com/UnderstandYourUsage** para obtener más información.

Energía inteligente: Encuentre consejos y programas eficientes sobre energía que lo ayudan a ahorrar energía y dinero. Obtenga más información en **rge.com/EnergyEfficiencyPrograms**.

Es incluso más fácil que administrar su cuenta: Descargue nuestra aplicación móvil gratuita en la App Store o consígala en Google Play para ver y pagar su factura, informar interrupciones del servicio y enviar una lectura del medidor.ng.

Cómo comunicarse con nosotros:

Olores o emergencias por gas natural: **800.743.1702** (24/7)

Interrupciones del servicio o emergencias por electricidad
800.743.1701 (24/7)

Servicio de atención al cliente: **800.743.2110**

Acuerdos de pago: **877.266.3492**

Personas con discapacidad auditiva y del habla: Marque **711** servicio de retransmisión de Nueva York)

Sistema telefónico automático: **800.295.7323**



An AVANGRID Company