

Having Trouble Paying Your Bill?

We're here to help. **If you have experienced a change in your financial circumstances as a result of the COVID-19 State of Emergency**, you may be eligible for special protections to avoid termination of your utility service.

To receive these protections, you must contact us at 1-877-434-4100 for assistance.

Under the law, if you contact us and affirm that you experienced a change in financial circumstances as a result of COVID-19 starting on or after March 7, 2020, you will be entitled to the following protections:

- Until December 31, 2021, the company will not terminate or disconnect service for non-payment, or assess any late payment charges, on any residential or small commercial customers who provide the company with a self-certification that the customer has experienced a change in financial circumstances due to the COVID-19 state of emergency.
- You will be eligible for a payment agreement or to request a new agreement that requires no down payment, late fees or penalties.

We encourage all residential and qualified small business customers to contact us at **1-877-434-4100** to make payment arrangements so that when these protections expire, you will be able to manage your balance. Find more resources at **oru.com/assistance**.

.....

Find out more about the new law that provides these protections at:

www.nysenate.gov/legislation/bills/2021/s1453/amendment/b

Está experimentando dificultad en hacer los pagos de sus facturas?

Nosotros estamos aquí para ayudarle. **Si usted está actualmente pasando por una dificultad financiera debido a reducción de ingresos como resultado del Estado de Emergencia de COVID-19**, usted podría calificar para una protección temporaria en su cuenta y evitar córtés de servicio por falta de pago en el futuro.

Para que se aplique esta protección en su cuenta, debe llamar al 1-877-434-4100 para recibir asistencia.

Bajo una ley de Protección al Consumidor, si usted le comunica a nuestra compañía que su situación económica ha sido afectada debido a COVID-19, por la reducción ó falta de ingresos a partir ó antes del 7 de Marzo del 2020, usted tiene derecho a los siguientes beneficios de protección en su cuenta:

- Hasta el 31 de Diciembre de 2021, la compañía no cancelara ni desconectara el servicio por falta de pago, ni impondrá ningún cargo por demora, a ningún cliente residencial o comercial pequeño que proporcione a la compañía una auto certificación de que ha experimentado un cambio de circunstancias financieras debido al estado de emergencia Covid-19.
- Usted calificará para obtener un plan de pago ó solicitar un plan de pago nuevo si ya hay un plan de pago en su cuenta, que no requiere pago inicial y que no incluye cargos por pagos tardíos ó multas.

Incitamos a todos nuestros consumidores con cuenta de servicio residenciales y cuentas comerciales que califiquen como pequeños negocios que se comuniquen con nosotros al **1-877-434-4100** para hacer arreglos de pago. De esta manera, una vez que éstos beneficios de protección expíren, se le facilite el manejo del balance en su cuenta. Encuentre más recursos en **oru.com/assistance**.

.....

Obtenga más información acerca de esta Ley de Protección al Consumidor a través del siguiente enlace: www.nysenate.gov/legislation/bills/2021/s1453/amendment/b