



An AVANGRID Company

# The Source

Manage your account anytime, anywhere with our new mobile app!

## COVID-19 and our commitment to you

As the coronavirus outbreak continues to unfold, we are following our emergency response plans and taking the steps necessary to continue to provide safe and reliable service to you.

We also encourage you to use our digital tools to manage your account:

- **Download the mobile app** at the App Store and Google Play to view your bill and make a payment.
- **Call our self-service number 800.722.5584** anytime 24/7 to pay your bill, check your account balance and more.
- **Visit uinet.com** to pay your bill, start new service and more.
- **Make a one-time payment online** at your convenience. You may also enroll in eBill to continue receiving and paying your bill online.

**Your safety is our priority.** We encourage everyone to practice simple, preventative measures as recommended by public health authorities. We have instructed our employees in personal hygiene and social-distancing techniques, and have provided resources to help stop the spread of the virus at work and in the community. If you have a service appointment at your home or business, and you are ill, please contact us so we can reschedule or take appropriate measures.

We understand the concern and uncertainty you may be experiencing as a result of this situation and want to help. We encourage you to visit our website, [uinet.com](http://uinet.com) to learn about **programs and resources that can help you manage your bills** and understand your energy costs. If you are concerned about paying your bill, call us at **800.722.5584** Monday through Friday 7 a.m. to 7 p.m. to speak with a representative about your options. We have temporarily suspended service shut-offs for nonpayment, late fees and reconnection fees, and deposits.

We will continue to monitor the situation and will take additional measures as necessary, following guidance from public health authorities.



**Over the years we've weathered many storms together, we'll get through this, too**

We will have the most up to date information including press releases and our contingency plans available in the News section of our website.

Visit [uinet.com](http://uinet.com) for the latest updates.



An AVANGRID Company

### YOU'RE IMPORTANT TO US

**CALL US:** 800.722.5584 (800.7.CALL.UI)

If you see a power line down, please call the number above.

Our automated phone lines are open 24 hours a day, 7 days a week. Our customer service is available Monday - Friday: 7 a.m. to 7 p.m.

**WRITE US:** The Source, UI, P.O. Box 1564, New Haven, CT 06506-0901

**VISIT US:** [uinet.com](http://uinet.com)

follow us on:



@UnitedIllum

follow us on:



[facebook.com/UnitedIlluminating](https://facebook.com/UnitedIlluminating)

## • Don't dig into trouble, know what's below

A safe job starts with **Call Before You Dig**. This free, statewide service identifies any underground utilities and protects yourself and others from injury.

**It's easy.** Call **811** or visit [cbyd.com](http://cbyd.com) at least two full working days (but not more than 30 days) before starting your project.

**It's free.** Utility representatives will visit the site to mark the location of underground electric, gas, water and any other utility-owned facilities.

**It's the law.** Accidentally digging into underground utilities can cause injury, environmental harm and costly damage.



**Know what's below. Call before you dig.**



An AVANGRID Company

# The Source

Ahorre papel, suscríbese a eBill y también vea este boletín de noticias para clientes en línea.

## La COVID-19 y nuestro compromiso hacia usted

A medida que avanza el brote de coronavirus, seguimos nuestros planes de respuesta de emergencia y tomamos los recaudos necesarios para continuar con un servicio seguro y confiable.

También lo alentamos a usar nuestras herramientas digitales para manejar su cuenta:

- **Descargue la aplicación móvil** en el App Store y Google Play para consultar su factura y efectuar un pago.
- **Llame a nuestro número de autoservicio al 800.722.5584** en cualquier momento, 24 horas al día, los 7 días de la semana para pagar su factura, consultar el saldo de su cuenta, etc.
- **Visite [uinet.com](http://uinet.com)** para pagar su factura, contratar un nuevo servicio y más.
- **Haga un pago único en línea** cuando quiera. Inscríbese en eBill y siga recibiendo y pagando su factura en línea.

**Su seguridad es nuestra prioridad.** Le pedimos que tome medidas sencillas y preventivas, como lo recomiendan las autoridades de salud pública. Les enseñamos a nuestros empleados las técnicas de higiene personal y distanciamiento social. Y les dimos recursos para detener la propagación del virus en el trabajo y la comunidad. Si tiene una cita de servicio en su vivienda o empresa y está enfermo, contáctenos para reprogramarla o tomar los recaudos pertinentes.

Entendemos la preocupación e incertidumbre que genera esta situación. Queremos ayudarlo. Visite nuestro sitio web, [uinet.com](http://uinet.com) para obtener información sobre los programas y recursos que lo ayudarán a manejar sus facturas y entender sus costos de energía. Si le preocupa el pago de su factura, llámenos al 800-722-5584 de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. para hablar con un representante sobre sus opciones. Cancelamos temporalmente las interrupciones de servicio por falta de pago, los recargos por atrasos en el pago y de reconexión y los depósitos.

Seguiremos de cerca la situación y tomaremos las medidas necesarias, de conformidad con la orientación brindada por las autoridades de salud pública.



**A lo largo de los años, superamos muchas tormentas juntos. Esta no será la excepción.**

En la sección de noticias del sitio web, hay información actualizada, como comunicados de prensa y nuestros planes de contingencia. Visite [uinet.com](http://uinet.com) para las últimas novedades.



An AVANGRID Company

### ERES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

**LLÁMENOS:** 800.722.5584 (800.7.CALL UI)

Si usted ve una línea eléctrica hacia abajo, por favor llame al número que aparece arriba. Nuestro servicio telefónico automatizado las líneas están abiertas 24 horas al día, 7 días a la semana. Nuestro servicio de atención al cliente está disponible de Lunes a Viernes: 7 a.m. a 7 p.m.

### ESCRÍBENOS:

The Source, UI, P.O. Box 1564,  
New Haven, CT 06506-0901

**NOS VISITAN:** [uinet.com](http://uinet.com)



### • No se meta en problemas al excavar; sepa lo que hay abajo

• Para realizar un trabajo seguro, debe llamar a **Call Before You Dig**. Este servicio gratuito, disponible en todo el estado, identifica todos los servicios públicos subterráneos y lo protege a usted y a los demás de lesiones.

• **Es fácil.** Llame al **811** o visite [cbyd.com](http://cbyd.com) por lo menos dos días (pero no más de diez días) antes de empezar su proyecto.

• **Es gratis.** Representantes de la empresa de servicios públicos visitarán el sitio para marcar la ubicación de las instalaciones subterráneas de electricidad, gas, agua y otros servicios públicos.

• **Es la ley.** La excavación accidental en servicios públicos subterráneos puede causar lesiones, daño ambiental y otros daños costosos.