

ENTENDIENDO SU FACTURA



Su estado de cuenta de Holyoke Gas & Electric tiene una nueva apariencia. El nuevo diseño le brinda más información en un formato fácil de leer. La información de su cuenta se ha actualizado, pero las tarifas del servicio son las mismas. Este ejemplo de factura muestra un estado de cuenta residencial. Dependiendo de los servicios que le brindamos, su estado de cuenta puede tener características ligeramente diferentes. A continuación, un resumen de lo que encontrará en su nuevo estado de cuenta:

- 1 INFORMACIÓN DE LA CUENTA:** En la esquina superior derecha de su factura, la información de la cuenta muestra la fecha de facturación, su NUEVO número de cuenta y la dirección de servicio. ¡Use este NUEVO número de cuenta para registrarse en SmartHub!
- 2 CONTACTO CON HG&E:** Información de contacto, horario de atención y opciones de pago.
- 3 MONTO TOTAL A PAGAR Y RESUMEN DE FACTURACIÓN:** El círculo resume el monto total o el monto presupuestado a pagar para las direcciones de servicio incluidas en este estado de cuenta, junto con la fecha de vencimiento. Si participa en el Pago Automático, esto se indicará aquí. En el Resumen de Facturación, encontrará pagos anteriores, cargos actuales y el total de cargos a pagar.
- 4 CENTRO DE MENSAJES:** Lea mensajes importantes sobre productos, servicios, ofertas promocionales, avisos y eventos.
- 5 COMPRA DE PAGO:** Si envía su pago por correo, lo trae a nuestra oficina o lo deposita en el buzón, desprenda esta sección e inclúyala con su cheque. Puede guardar el resto de esta página para sus registros.

Page 1 of 2

1 CUSTOMER NAME: ANY CUSTOMER
Bill Date: 08/06/2025
Account Number: 999999
Service Address: 35 ANYPLACE AVE

2 24-HOUR EMERGENCY NUMBER: (413) 536-9300 (Option 1)
Contact Us: Phone: (413) 536-9300, Email: customerservice@hged.com, Website: www.hged.com
Main Office: 99 Suffolk Street, Holyoke, MA 01040, Mon - Fri, 8:00 am - 4:30 pm
Make A Payment: Online: www.hged.com/payonline, By Phone: (413) 536-9300 (Option 5)

3 Discount Total Due by 08/21/2025: \$146.10 (if paying after 08/21/2025 please pay \$162.30)

4 Message Center: Sign up for SmartHub today!

5 GO GREEN GO PAPERLESS SIGN UP ON SMARTHUB

Billing Summary
Balance From Last Billing: \$162.30
Payments Received 08/06/2025: -\$162.30
Balance Forward: \$0.00

Service Summary
Electric Service: \$114.73
Gas Service: \$31.37
Current Charges: \$146.10
Total Due by 08/21/2025: \$146.10

KEEP SEND Please do not staple or paperclip payment

5 Bill Date: 08/06/2025
Account Number: 999999
Service Address: 35 ANYPLACE AVE
Discount Total Due by 08/21/2025: \$146.18

Holyoke Gas & Electric Department
PO Box 4165
Woburn, MA 01888-4165
[Barcode]

0 0 ANY C-0 5 4627 C-0
ANY CUSTOMER
PO BOX 99999
HOLYOKE, MA 01041-0000

000099999000001461800000171600

Page 2 of 2

Service Activity: 35 ANYPLACE AVE Account: 999999

Electric

Customer Charge: 716 kWh @ 0.14072 \$100.76
Energy Charge: 716 kWh @ 0.0005 \$0.36
Renewable Energy Charge: 716 kWh @ 0.02601 \$18.82
Purchased Power Adjustment: \$20.77
Discount: -\$12.71
Electric Service Subtotal: \$114.73
Prompt Pay Discount: -\$12.71

Gas

Customer Charge: 17 ccf @ 1.2700 \$21.59
Gas Charge: 17 ccf @ 0.0450 \$7.67
Purchased Gas Adjustment: -\$3.49
Discount: -\$13.37
Gas Service Subtotal: \$13.37
Prompt Pay Discount: -\$13.37

COMPARISONS

Days	Total kWh	Avg. kWh	Avg. Temp
Current Billing	30	716	24
Previous Billing	31	716	23
Last Year Billing	30	1,105	37

Please visit SmartHub for detailed usage information.

Right to Dispute Your Bill
If you dispute all or any portion of this bill, customer should notify HG&E of the dispute by phone, mail or in person. An HG&E representative will investigate and make a substantial effort to resolve the complaint. To request the dispute call (413) 536-9300, option 2 or write to City of Holyoke, Inc., Department: 99 Suffolk Street, Holyoke, MA 01040-5082.

9 Under your bill to be inaccurate or if you continue to dispute the bill, your meter may be shut off. If you have the right to appeal to the Department of Public Utilities, One South Station, Boston, MA 02110, or you may telephone them at (877) 686-6666 or (617) 624-3336.

Protection from Shut-Off
Your utility service cannot be shut off, or will be restored, if you have confirmed to us that you are unable to pay any overdue bill because of FINANCIAL HARDSHIP AND:
1) Someone living in your home is seriously ill, or
2) A child under 12 months of age is living in your home, or
3) Between the period of November 15th and March 15th if your service provides the primary source of home heating and has not been shut-off for non-payment before November 15th.

Unable To Pay Your Bill?
HG&E's team is here to help! Contact customer service at (413) 536-9300 or visit www.hged.com/reliefassistance.

Other Ways to Pay
Online: Pay your bill at www.hged.com/payonline
Pay by Phone: Call (413) 536-9300, option 5
Mobile App: Download SmartHub app on iTunes or Google Play Store
In-Person: HG&E, 99 Suffolk Street, Holyoke, MA 01040

Now offering cash bill pay service at participating retail stores. The barcode below can be scanned at the register, allowing you to make your monthly payment. There is a \$1.50 convenience fee to use this service. To find a location near you, visit www.hged.com/cashpayments

By accepting or using this barcode to make a payment, you agree to the full terms and conditions, available at www.hged.com/cashpayments. After successful payment using this barcode, you may retrieve your full detailed receipt at www.hged.com/cashpayments. The majority of participating locations will accept cash payments up to a maximum amount of \$500.00.

- 6 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO:** Su número de medidor, ubicación del servicio y días del ciclo actual. Si tiene electricidad y gas, verá detalles similares para cada servicio.
- 7 GRÁFICOS DE CONSUMO:** Muestra su consumo eléctrico promedio de los últimos 13 meses, así como las temperaturas promedio de cada mes.
- 8 CARGOS ACTUALES:** Aquí encontrará una lista detallada de los cargos por consumo eléctrico. También incluirá créditos, cargos al cliente y cargos por espera.
- 9 INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Si después de consultar con el servicio de atención al cliente, considera que su factura es incorrecta, tiene derecho a comunicarse con la División de Consumidores de Servicios Públicos. Esta sección también describe la protección contra el corte del suministro eléctrico, así como información sobre asistencia con el combustible.
- 10 FORMAS DE PAGO:** Además del comprobante de pago, puede pagar su factura a través de estas otras opciones.

Tenga en cuenta que esta es una factura de muestra, pero es posible que se incluyan páginas adicionales en su estado de cuenta. Asegúrese de revisar todas las páginas de su factura.

¿Tiene alguna pregunta sobre su factura? Comuníquese con HG&E al (413) 536-9300 o por correo electrónico a customerservice@hged.com.