

PHILADELPHIA GAS WORKS
800 W. MONTGOMERY AVENUE
PHILADELPHIA, PA 19122-0050

Date:
Account Number:
Customer Name:
Service Address:

YOUR GAS HAS BEEN SHUT-OFF

WE SHUT OFF YOUR GAS BECAUSE:

____ You did not pay your past due bill.

TO HAVE YOUR SERVICE TURNED BACK ON YOU
MUST DO ALL OF THE FOLLOWING:

- Arrange to pay your balance of: \$_____
- Pay a turn on charge of: \$_____ (Plus \$372.00 if we dug up the street to shut off the gas).
- Pay a deposit (if required) of: \$_____

You must contact us after your payment has been made to be sure you have met all conditions to have the service turned back on and to arrange access to your premises. You may be required to pay more than the amount on this notice to have your service restored.

MEDICAL EMERGENCY NOTICE

LET US KNOW IF SOMEONE LIVING IN YOUR HOME IS SERIOUSLY ILL OR HAS A MEDICAL CONDITION THAT WILL BE AGGRAVATED BY THE CESSATION OF SERVICE. WE WILL RESTORE YOUR GAS SERVICE WITHIN 24 HOURS during such illness **provided you:**

1. Have A LICENSED physician, physician's assistant or nurse practitioner certify in writing that such illness exists and that it may be aggravated if your service is not restored; and

2. Call us at 215-235-1777

3. Make arrangements to pay your bills for service.

4. HAVE YOUR LICENSED PHYSICIAN, PHYSICIAN'S ASSISTANT OR NURSE PRACTITIONER SEND A LETTER TO PGW WITHIN 3 DAYS VERIFYING THE MEDICAL CONDITION.

If you are a victim of abuse and have an order issued by the courts, special medical emergency procedures and protections may be available. **Call PGW immediately at 215-235-1000 to inform us so these special procedures and protections can be provided.** You will be required to provide us with a copy of the court order.

IMPORTANT TO KNOW

If you have questions or need more information, please call us at 215-235-1777 or write us at P.O. Box 3500, Philadelphia, PA 19122, ATTN: Correspondence Department. After you talk with us, if you are not satisfied, you may file a complaint with the Public Utility Commission (PUC). The PUC will attempt to help you with your problem. To contact them call (800) 692-7380 or write to: Pennsylvania Public Utility Commission, Box 3265, Harrisburg, PA 17105-3265.

- If you have a valid Protection From Abuse order from a court, there are some additional protections available to you. Call us immediately at 215-235-1777. (You will be required to provide us with a copy of the order.)
- You may be eligible for a payment agreement or special assistance programs. Call 215-235-1777 right away to

provide us with household income and occupant information. Documentation of your income may be required, such as pay stubs or tax documents.

- If your landlord pays your utility bill you have other legal protections. Please call us at 215-235-1777.
- If you have trouble understanding or speaking English please call us at 215-235-1777 for free interpretation.
- All adult occupants of the premise, whose names are on the mortgage, deed, or lease are considered the customer and are responsible for payment to restore service.
- ANY adult occupant who has been living at the premise may have to pay all or portions of this bill to have service restored.
- It may take up to seven days to have your service restored.

WINTER SHUT-OFF PROVISIONS (Dec. 1-Mar. 31)

- **We will restore your service within 24 hours** of your meeting all requirements to have service reconnected. Where street digging is required, it may take up to 7 days.
- **If you are low-income, there are special rules about whether we may shut off your gas in the winter.** Add together the monthly income for the household and look at the chart to determine your group.
- **If your income is 150% of the federal poverty guidelines or below, we must first ask the PUC for permission to shut off your service.** If you did not receive notification that we obtained permission from the PUC, call us immediately.
- **If your income is above 150% but does not exceed 250% of the federal poverty guidelines, we will not shut off your service if:**
 1. Someone in your household is 12 or younger or 65 or older; or
 2. You have paid at least one-half of your last two monthly gas bills; or
 3. If over the last two months you have paid at least 15% of your income toward the gas bills.

Federal Poverty Guidelines (FPG) 2025

Household size	You are at or below 150% of the FPG if your monthly gross income is:	Your income is between 151-250% of the FPG if it is:
1	\$1,956 or less	\$1,957 - \$3,260
2	\$2,644 or less	\$2,645 - \$4,406
3	\$3,331 or less	\$3,332 - \$5,552
4	\$4,019 or less	\$4,020 - \$6,698
for each additional person, add	\$688	\$689 - \$1,146

SE HA DESCONECTADO SU SERVICIO DE GAS

NOSOTROS DESCONECTAMOS SU SERVICIO DE GAS DEBIDO A:

____ Usted no pagó su factura atrasada.

PARA QUE SE LE VUELVA A CONECTAR EL SERVICIO USTED DEBE HACER TODO LO SIGUIENTE:

Hacer un acuerdo de pago de su factura atrasada de _\$
Pagar un cargo por reconexión de \$123.23 (Mas \$372.00 si excavamos la calle para desconectar el gas).
Pagar un Depósito (si se requiere) de

Otro:

- Se debe comunicar con nosotros después de haber hecho el pago para asegurarse de que se haya cumplido con todas las condiciones para la reconexión del servicio y coordinar el acceso a sus instalaciones. Es posible que se le requiera que pague más que el importe de este aviso para reconectar su servicio.

AVISO SOBRE EMERGENCIAS MÉDICAS

AVÍSENOS SI ALGUIEN QUE VIVE EN SU CASA ESTÁ GRAVEMENTE ENFERMO O TIENE UN PROBLEMA MÉDICO. NO LE DESCONECTAREMOS

EL SERVICIO durante dicha enfermedad si usted:

- Le pide a su médico, asistente de médico o enfermera con licencia para ejercer que certifique por teléfono o por escrito la existencia de la enfermedad y que podría agravarse si le cortan el servicio y
- Hace arreglos para pagar sus cuentas actuales. Debe proporcionarnos información de los ingresos de su familia y sus ocupaciones para que determinemos los términos de su pago mientras tenga la protección de la certificación médica.
- Se comunica con nosotros al 215-235-1777.
- SU MÉDICO, ASISTENTE DE MÉDICO O ENFERMERA CON LICENCIA PARA EJERCER DEBERÁ ENVIAR UNA CARTA A PGW EN UN PLAZO DE 3 DÍAS PARA VERIFICAR SU ENFERMEDAD O PROBLEMA MÉDICO.

COSAS IMPORTANTES QUE DEBE SABER

Si tiene preguntas o necesita más información, llámenos al 215-235-1777. Después de hablar con nosotros, si no está satisfecho, puede presentar una queja con la Comisión de Servicios Públicos (Public Utility Commission, PUC). La PUC tratará de ayudarle con su problema. Para comunicarse con ellos llame al (800) 692-7380 o escriba a: Pennsylvania Public Utility Commission, Box 3265, Harrisburg, PA 17105-3265.

DISPOSICIONES PARA LA DESCONEXIÓN EN INVIERNO (1 de diciembre al 31 de marzo)

- Nosotros reconectaremos su servicio dentro de 24 horas** después que usted haya cumplido con todos los requisitos para que se le reconecte el servicio. Donde se requiera excavar la calle, puede demorar hasta 7 días.
- Si tiene un bajos ingresos, hay reglas especiales sobre si podemos o no desconectar su gas durante el invierno.** Sume los ingresos mensuales del grupo familiar y mire la tabla para determinar cuál es su grupo.
- Si sus ingresos son iguales al 150% de las Directrices de Federales de Pobreza o menores, primero tenemos que pedir autorización a la PUC para desconectar su servicio.** Si no recibió el aviso de que obtuvimos autorización de la PUC, llámenos inmediatamente.
- Si sus ingresos son mayores del 150% pero no exceden el 250% de las Directrices Federales de Pobreza, no le desconectaremos el servicio si:**
 - Alguien en el grupo familiar tiene 12 años de edad o es menor o tiene 65 años o es mayor; o
 - Usted ha pagado por lo menos la mitad de sus dos últimas facturas mensuales de gas; o

3. Si durante los dos últimos meses usted ha pagado por lo menos el 15% de sus ingresos para las facturas de gas.

Directrices Federales de Pobreza 2025

Tamaño del grupo familiar incluyendo niños:	Sus ingresos mensuales son el 150% de la FPG o inferiores si son de:	Sus ingresos mensuales están entre el 151-250% de la FPG si son de:
1	\$1,956 o menos	\$1,957 - \$3,260
2	\$2,644 o menos	\$2,645 - \$4,406
3	\$3,331 o menos	\$3,332 - \$5,552
4	\$4,019 o menos	\$4,020 - \$6,698
Cada persona adicional agrega	\$688	\$689 - \$1,146

- Si tiene una orden de Protección Contra Abuso (Protección From Abuse) de un tribunal, hay algunas protecciones adicionales disponibles para usted. **Llámenos inmediatamente al 215-235-1777.** (Se le pedirá que nos proporcione una copia de la orden.)
- Es posible que pueda ser elegible para un acuerdo de pago o programas de ayuda especiales adicionales. Llame al 215-235-1777 inmediatamente para proporcionarnos los ingresos de su grupo familiar y la información de los ocupantes. Es posible que se requiera documentación de sus ingresos, como recibos de pago o documentos de impuestos.
- Si la persona que le alquila la vivienda paga su factura de servicios usted tiene otras protecciones legales.** Llámenos al 215-235-1777.
- Si tiene problemas para entender o hablar el inglés, llámenos al 215-235-1777 para conseguir una interpretación gratis.
- Todos los ocupantes adultos de las instalaciones cuyos nombres figuren en la hipoteca, el título o el alquiler se consideran el cliente y son responsables del pago para que se reconecte el servicio.
- CUALQUIER adulto ocupante que haya vivido en la residencia tendrá que pagar todo o parte de esta cuenta para que le restauren el servicio.