

Necesito ayuda para pagar mi factura de servicios públicos. ¿Qué puedo hacer?

¡Primero, póngase en contacto con su compañía de servicios de utilidades!

Proporcione su información de ingresos a la compañía de servicios de utilidades. Usted puede ser elegible para todos o algunos de los siguientes programas:

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

- Proporciona un descuento mensual en su factura, pausa su deuda y ofrece condonación de deudas con pagos consistentes realizados a lo largo del tiempo.

Programa de Fondo por Dificultades

- Generalmente, hasta \$ 500 una vez al año para resolver una dificultad temporal.

Programa de Reducción de Hogares de Bajos Ingresos (LIURP)

- Si está usando mucha electricidad o gas y está causando que sus facturas sean inasequibles, LIURP pueden ayudarlo a encontrar formas de reducir su uso y facturas sin costo alguno.

Si está alquilando y su servicio fue cortado porque el arrendador dejó de pagar o solicitó que se cerrara el servicio:

- La compañía debe darle un aviso de 30 días y permitirle pagar los cargos actuales para mantener el servicio.
- Es posible que la compañía no sepa que usted es un inquilino. Asegúrese de llamar y decirles.
- No puede ser considerado responsable de la deuda existente de su arrendador.
- No necesita poner el servicio en su nombre, aunque a veces puede ser más lógico que lo haga.

Solicite el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP) cada año (disponible de noviembre a abril).

Subsidios en efectivo de LIHEAP

- Proporciona una subvención en efectivo a su compañía para que la use en su factura
- Los residentes de Pensilvania que son responsables de pagar su calefacción y cumplir con las pautas de ingresos pueden ser elegibles.

Subsidios de crisis de LIHEAP

- Proporciona asistencia en efectivo para evitar la terminación o ayudar a reconectar el servicio que se cortó anteriormente, y puede ayudar con el costo de entrega de emergencia de petróleo, propano, madera o carbón.
- Si ha recibido un aviso de cierre, le quedan menos de 15 días de combustible entregable, o ha cerrado el servicio, es posible que reúna los requisitos para recibir una subvención por crisis además de una subvención en efectivo.

LIHEAP Interface de Crisis/Climatización

- Se reparara o reemplazara un sistema de calefacción roto

Solicite en persona en su Oficina de Asistencia del Condado (CAO) local o en www.compass.state.pa.us/.

Solicite un acuerdo de pago.

- Las compañías pueden darle tantos arreglos de pago como quieran y extenderlos durante el tiempo que quieran. Sin embargo, no están obligados a dar más de un acuerdo de pago para la misma deuda.
- Pregúntele a la compañía cuál es la "cantidad de recuperación". Si ya está en un acuerdo de pago, podría ser menos de lo que están pidiendo en un aviso de cierre.
- Si ya ha roto un acuerdo de pago, la compañía puede negarle otro. Debe decirles si sus circunstancias han cambiado desde la última vez que tuvo una.

Usted puede ser elegible para protecciones especiales debido a sus circunstancias específicas.

- Si usted cumple con las pautas de ingresos, no puede cortar su servicio por falta de pago entre el 1st de diciembre y el 31st de marzo.
- Si usted tiene una Orden de Protección contra Abuso (PFA) activa, no puede tener su servicio cortado debido a deudas en el nombre del abusador o de otra persona, incluso si usted vivía en la residencia cuando se acumuló la deuda. También debe recibir un acuerdo de pago más largo.
- Si usted tiene una condición médica que requiere servicio para tratar (por ejemplo, usted requiere servicio de electricidad a su refrigerador para mantener sus medicamentos fríos) o tiene una enfermedad grave, comuníquese con su compañía de servicios de utilidades. La compañía debe darle tres días para contactar a su médico y obtener un certificado médico. No tiene que explicar cuál es su condición. [Simplemente dígame a la compañía que está obteniendo un certificado médico.](#)
 - Su médico, asistente médico o enfermera pueden enviar por fax el certificado médico directamente a la compañía.
 - El certificado médico retrasará la terminación hasta 30 días.
 - Mientras tanto, debe hacer todo lo posible para pagar sus cargos actuales. Un certificado médico detiene la terminación por hasta 30 días a partir de la fecha de emisión. Puede enviar un nuevo certificado cada 30 días si paga todos los cargos actuales antes de la fecha de vencimiento. Incluso si no paga los cargos actuales antes de la fecha de vencimiento, puede renovar los certificados médicos dos veces adicionales (90 días de protección).

Presentar una queja ante la Comisión de Utilidades Públicas de Pennsylvania (PA PUC)

Si ha solicitado los programas de asistencia mencionados anteriormente y todavía tiene dificultades para mantener su servicio, puede presentar una queja ante la PUC si:

- Crees que tu factura tiene un error
- La compañía no le ofrece un acuerdo de pago razonable.
- Crees que te negaron injustamente:
 - Un certificado médico.
 - Protecciones a las que tiene derecho porque tiene una PFA.
 - Su solicitud para CAP o un fondo de dificultades.
- No se le dio el aviso adecuado antes de que su servicio fuera cerrado.
- Crees que la compañía violó cualquier otra regla o regulación con respecto a su servicio.

Mientras su queja esté pendiente, su servicio no se puede cortar, su servicio no se activará si ya está apagado y debe continuar pagando las facturas no disputadas.

La PUC también puede (pero no está obligada a) darle un acuerdo de pago.

Presente su queja informal en línea en www.puc.pa.gov/complaints/informal-complaints o llamando al 1-800-692-7380.

Como último recurso, considere declararse en bancarrota.

- Si le debe mucho dinero a una compañía y no puede obtener un acuerdo asequible, la bancarrota puede ser su mejor opción para aliviarlo de la deuda y mantener su servicio conectado.
- Llame a su [proveedor local de servicios legales para obtener ayuda.](#)

Pennsylvania Utility Law Project

¿Está usted enfrentando corte de servicios de utilidades? Residentes de Pennsylvania pueden calificar para ayuda gratis.

Para buscar su programa local de ayuda legal: <https://palegalaid.net/legal-aid-providers-in-pa>. O, llame al número directo de ayuda 1-844-645-2500 o envíe correo electrónico a utilityhotline@pautilitylawproject.org.

