

MANTENER LA CALEFACCIÓN Y LAS LUCES ENCENDIDAS

Para los residentes de Massachusetts
Invierno del 2013

- ☀ Protección especial contra la suspensión de los servicios para las familias *de bajo ingreso*
- ☀ Derechos de suspensión para familias de *CUALQUIER* ingreso
- ☀ Descuentos en las tarifas de gas y electricidad, y planes de pago una mano amiga para el costo de calefacción: asistencia con los servicios de calefacción.
- ☀ Reducir el costo de la factura de servicios de energía en los hogares
- ☀ Ayuda con el costo de su factura telefónica
- ☀ Qué debe hacer si usted no está satisfecho con la respuestas de las compañías de servicios.

NCLC[®]
NATIONAL
CONSUMER
LAW
CENTER[®]

MANTENER LA CALEFACCIÓN Y LAS LUCES ENCENDIDAS

Protecciones especiales para impedir la suspensión de los servicios en los hogares de bajo ingreso

Hogares cuyos ingresos califiquen (vea la tabla abajo) estarán protegidos de la suspensión del servicio de luz o gas: si en el hogar hay un bebe o alguna persona que está gravemente enferma; si todos los adultos en la casa tienen 65 años de edad o mayor; y durante el invierno (páginas 4,5). Hogares de bajo ingreso pueden recibir descuentos en las tarifas, ayuda financiera con la factura de servicios de calefacción, y ayuda haciendo la casa más eficiente para preservar la energía (páginas 6,7).

CÓMO UNA FAMILIA DEMUESTRA QUE ES ELEGIBLE POR SU INGRESO

El ingreso familiar deberá ser el mismo o menos de acuerdo a la tabla de ingreso que se muestra abajo y la cabeza de familia debe llenar una aplicación de dificultad financiera, la cual puede ser obtenida en la compañía que le da servicios. El número de seguro social no se requiere (pero si existe debe de ser proveído), su estatus migratorio no se considera.

Cantidad de personas en su hogar	Límite de Ingresos que cualifican (para invierno 2012/2013)
---	--

1	\$31,271
---	----------

2	\$40,893
---	----------

3	\$50,515
---	----------

4	\$60,137
---	----------

5	\$69,759
---	----------

Para los familias con más que cinco miembros, los ingresos estambién mas alto.

DERECHOS DE SUSPENSIÓN PARA CUALQUIER INGRESO FAMILIAR

No suspensión, si en su hogar todos los adultos tienen 65 años de edad o mayor, a menos que la oficina estatal DPU lo autorice. Raramente las compañías de servicios solicitan este permiso, y en la mayoría de los casos las familias ancianas no son suspendidas. Ancianos con bajo ingreso nunca pueden tener sus servicios cancelados.

Evite la suspensión de sus servicios, estableciendo un plan de pago

Las compañías de servicios no pueden suspender los servicios a clientes que están dispuestos a saldar una cuenta atrasada de más de cuatro meses y se comprometan a pagar (1/4 de ese monto mensualmente), mientras continúa pagando regularmente su factura actual. Las compañías de servicios pueden ofrecer planes de pago a largo plazo y en algunos casos hasta más de un año. Nunca permita que la cabeza de familia acceda a pagar más de lo que puede esto puede causarle más problemas. En vez de eso, insista por un plan razonable, y obtenga ayuda del Departamento de Servicios Públicos (DPU) División del Consumidor, 1-877-886-5066 (Vea la última página).

Restaurando su servicio con un plan de pago

Las compañías de servicio deben ofrecer a todos sus clientes un plan de pago “razonable” que le permita a sus clientes restaurar el servicio suspendido. Nuevamente, empuje por obtener un plan de acuerdo a su capacidad de pago y contacte a la División del Consumidor si la compañía no coopera.

Cuando un propietario no paga los servicios

Todos los inquilinos (independientemente de su ingreso) tienen protección de suspensión cuando el propietario es el que tiene que pagar a la compañía de servicios. Si el propietario para de pagar los servicios, los inquilinos reciben una notificación 30 días antes sobre el derecho de pagar una “factura proyectada” (un estimado del costo que comparten los inquilinos del cobro mensual). Aunque los inquilinos no paguen la factura proyectada, el DPU del estado, no la compañía de servicios, decide si el servicio debe ser suspendido en el edificio. El DPU determina cuanto han pagado los inquilinos, las condiciones del tiempo, si algún inquilino esta gravemente enfermo, y la edad de los inquilinos. Envuelva al DPU tan pronto sea posible. Si el banco propia su edificio, el debe mantener las utilidades encendidas.

CUATRO MANERAS QUE LAS FAMILIAS PUEDEN DETENER LA SUSPENSIÓN DE SERVICIOS (O RESTAURAR LOS SERVICIOS)

Vea página numero 2 para

1

Moratoria de invierno

Las compañías de gas y electricidad no pueden terminar los servicios de calefacción de Noviembre 15 hasta Marzo 15 (frecuentemente extendido hasta Abril). El cliente debe enviar la forma de dificultad financiera a la compañía.

2

Enfermedades graves

No pueden ser suspendidos ni el gas ni la electricidad si hay alguien en el hogar que tiene una grave enfermedad. Cualquier suspensión previa debe ser restaurada. Las enfermedades graves pueden ser:

- Física (como asma, o pulmonía)
- Mental (como depresión o trastorno bipolar)
- Corto plazo (como el resfriado)
- Largo plazo (como cáncer).

Envíe a la compañía una carta de enfermedad grave de un doctor, enfermera, ayudante medico o de la oficina local de Salud, y también someta la forma de dificultad financiera. Una llamada telefónica de la oficina del doctor debe trabajar temporalmente, pero una carta debe ser enviada más adelante.

ILIAS CON INGRESOS ELEGIBLES NSIÓN DE LOS SERVICIOS OS DE GAS Y ELECTRICIDAD)

elegibilidad de ingreso



Niños menores de 12 meses

No pueden ser suspendidos ni el gas ni la electricidad si en el hogar hay un niño menor de 12 meses, y cualquier suspensión previa debe ser restaurada. Basta con demostrar la edad del niño con un certificado de nacimiento o de bautismo, o cualquier otro documento que sea razonable. También envíe la forma de dificultad financiera.



Ancianos

No pueden ser suspendidos ni el gas ni la electricidad si todos los adultos en el hogar tienen 65 años o más. Envíe la forma de protección para ancianos, que puede ser proveída por la compañía de servicios. (Ancianos que residan en el hogar aunque no sean de bajo ingreso también deben enviar la forma de protección de los ancianos, las compañías de servicios generalmente no suspenden los servicios a estos hogares)

Descuentos en las tarifas de gas y electricidad y planes de presupuesto

Las compañías de gas y electricidad de Massachusetts deben ofrecer descuentos de tarifas a personas de bajo ingreso (excepto aquellas operadas por una ciudad o pueblo). La mayoría de familias que reciben asistencia en los servicios de electricidad o gas normalmente son registrados automáticamente. Otros que cualifican deben obtener una aplicación de la compañía y enviarla prontamente o llamar a la compañía. La compañía debe registrar la cabeza de familia inmediatamente y no debe esperar la verificación de ingreso. (Vea página 2 para la elegibilidad de ingreso.)

Cualquier persona puede bajar los altos costos de la factura en el invierno con planes de presupuesto

Las compañías ofrecen planes de pago mensuales. Ellas hacen una proyección del uso anual y dividen la cantidad en 12 pagos iguales.

Reducir la factura de energía en los hogares

Hogares con ingresos elegibles pueden reducir sus facturas de energía contactando a su agencia local servicio de insulación. Llame al 1-800-632-8175 para encontrar su agencia local. La agencia puede reemplazar sistemas ineficientes de calefacción y otros aparatos electro-domésticos e instalar mejor sistema insular en su apartamento o casa. (Vea página 2 para ingresos de elegibilidad.)

Cualquier familia puede obtener una “auditoria de energía” gratuita conducida por la compañía de servicios, haciendo una lista de las maneras en que se puede ahorrar en sus facturas de energía.

Ayuda con la factura telefónica

Para las personas que reciben ayuda a través de TAFDC, EAEDC, SSI, MassHealth, Food Stamps, o asistencia con los servicios de calefacción, Lifeline, Link Up, y SafeLink Wireless le ofrecen tarifas bajas en la factura de teléfono. Lifeline reduce la factura de teléfono mensual por \$18.00 y Link Up provee descuentos en cargos de instalación o de activación. *Contacte a su compañía local de teléfono.*

Safelink ofrece un teléfono celular y 250 minutos gratuitos por mes de servicio. Llame 1-800-977-3768 o visite la página web: www.safelinkwireless.com

Una mano amiga para los costos de calefacción: asistencia para los servicios de gas y electricidad

Asistencia para los servicios de calefacción (conocida por sus siglas en Inglés LIHEAP-Programa de Asistencia de Energía para hogares de bajos ingresos) hace pagos directos (a veces sobre \$1000) para hogares con ingresos elegibles en los costos del gas, electricidad, aceite, gas propano, keroseno u otras facturas de calefacción. Para aplicar, llame al 1-800-632-8175 para encontrar su agencia local de asistencia de calefacción. Si la calefacción esta incluida en el alquiler muchos inquilinos elegibles pueden también recibir asistencia. Si la calefacción ha sido suspendida, la compañía de servicios debe aceptar el cheque con el 25% de asistencia de calefacción de la cantidad adeudada y restaurar la calefacción. (Vea página 2 para ingresos elegibles).

Otros posibles recursos para ayuda de calefacción

Algunas de estas fuentes NO requieren prueba de bajo ingreso y no todas las fuentes están disponibles durante el invierno:

- ☀ El Programa de Emergencias de Alimentos y Refugios (EFSP), frecuentemente administrada por su agencia local de asistencia de calefacción.
- ☀ La Fundación de Energía Buen Vecino provee una sola vez ayuda para personas de bajo ingresos que no cualifican para asistencia de calefacción. Contacte al Salvation Army local o llame al 1-800-334-3047 (o al 1-800-262-1320 en el área 413).
- ☀ La Corporación de Energía para los Ciudadanos (www.citizensenergy.com) ofrece ayuda una sola vez, entregando aceite con una tarifa baja. Llame al 1-877-563-4645. También opera un programa de asistencia de calefacción de gas. Llame al 1-866-427-9918.
- ☀ Caridades Católicas, The United Way, The Salvation Army, su ciudad o pueblo, u otras organizaciones locales.
- ☀ Marque el 211 para información sobre otros servicios sociales en Massachusetts.

Qué debe hacer si usted **NO** está satisfecho con la respuesta de la compañía de servicios

La División del Consumidor del Departamento de Utilidades (DPU) del Estado, ayuda a resolver disputas con su compañía de servicios.

Llame a la División del Consumidor al

1-877-886-5066

si la compañía de servicios le dificulta el que usted pueda hacer un arreglo de pago o le amenaza con suspenderle el servicio cuando la familia en el hogar está protegida de suspensión.

Otros contactos importantes:

Asistencia de Calefacción y Servicio de Insulación

1-800-632-8175

Safelink Wireless 1-800-977-3768

Lifeline para telefono: http://www.mass.gov/Eoca/docs/dtc/telecom/forms/Lifeline_Application9_2010.pdf

Para obtener copias adicionales de este panfleto, contactar al consumerlaw@nclc.org

Para más información detallada, vea el libro de NCLC:

“Promoción de los servicios para las personas de bajos ingresos en Massachusetts”

Disponible en www.masslegalservices.org/docs/utility-handbook-2d-ed.pdf

NATIONAL CONSUMER LAW CENTER®

7 Winthrop Square, 4th Floor

Boston, MA 02110-1245

www.nclc.org

Este panfleto fue posible en parte, por la generosa contribución de la Fundación de Boston y la Fundación de Bomberos.