

# PROGRAMAS DE ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

2022-23

El Departamento de Servicios Públicos ofrece una variedad de servicios para proteger y ayudar a los clientes de servicios públicos. Esta hoja informativa proporciona información sobre las opciones de pago de facturas y los programas de asistencia financiera para ayudar a administrar las facturas de servicios públicos.

## OPCIONES DE PAGO DE FACTURAS

**Acuerdo de pago diferido:** un acuerdo de pago diferido que ayuda a los consumidores que se han retrasado en sus facturas y no pueden pagarlas en su totalidad. Su empresa de servicios públicos puede cooperar con usted para desarrollar un plan para pagar los montos pendientes durante un período específico en función de su capacidad de pago. La duración del acuerdo y el monto de cada pago mensual se decidirán entre usted y su empresa de servicios públicos.

**Facturación equilibrada o presupuestaria:** un plan de facturación equilibrado (o nivelado) proporciona pagos mensuales equitativos. El plan ayuda a nivelar las facturas que son altas en una temporada y bajas en otra, de modo que sus montos a pagar sean los mismos durante todo el año. El plan de pagos no reduce su factura total de energía del año; sin embargo, sí le ayuda a administrar su presupuesto mensual.

## PROGRAMAS DE AHORRO DE ENERGÍA Y ASISTENCIA FINANCIERA: Gobierno, servicios públicos y comunidad

**Programas patrocinados por el gobierno:** Hay programas federales y estatales disponibles para ayudar a los consumidores con los gastos por servicios públicos. Comuníquese con las agencias que figuran a continuación para obtener más información.

**Home Energy Assistance Program (HEAP, Programa de asistencia energética para el hogar):** se trata de un programa financiado por el gobierno federal que ofrece subsidios de calefacción para ayudar a los consumidores con ingresos elegibles a pagar sus gastos de energía. Puede encontrar información sobre el programa HEAP visitando la Oficina de Asistencia Temporal y por Discapacidad (OTDA, en inglés) del Estado de Nueva York en los sitios web [otda.ny.gov/programs/heap/](http://otda.ny.gov/programs/heap/) y [mybenefits.ny.gov](http://mybenefits.ny.gov) o llamando a la línea directa del HEAP del Estado de Nueva York al 1-800-342-3009. Los residentes de la ciudad de Nueva York pueden llamar al 311 o [access.nyc.gov](http://access.nyc.gov) o poniéndose en contacto con la oficina local del Departamento de Servicios Sociales. HEAP incluye:

- Beneficio regular: ayuda a los hogares que gastan una alta proporción de sus ingresos del hogar en calefacción o en el uso de energía para calefaccionar.
- Beneficio de emergencia: ayuda a los hogares que se enfrentan a una emergencia de calefacción o por el uso de energía para calefaccionar. Si tiene una emergencia, póngase en contacto con la oficina local del Departamento de Servicios Sociales.
- Reparación y reemplazo de equipos de calefacción: ayuda a los propietarios de viviendas con ingresos elegibles a reparar o reemplazar hornos, calderas y otros equipos de calefacción directa necesarios para mantener en funcionamiento su fuente de calefacción principal.
- Beneficio de limpieza y ajuste: incluye la limpieza del equipo de calefacción principal, pero también puede incluir la limpieza de chimeneas, reparaciones menores, la instalación de detectores de monóxido de carbono o termostatos programables, si es necesario, para permitir el funcionamiento seguro, adecuado y eficiente del equipo de calefacción.
- Beneficio de asistencia de refrigeración: proporciona servicios de asistencia de refrigeración a hogares que tienen un miembro con una afección médica documentada que se ve agravada por el calor extremo.

Beneficios del HEAP 2022-2023	
Niveles de ingresos máximos	
Cantidad de personas en el hogar	Ingreso mensual bruto
1	\$2,852
2	\$3,730
3	\$4,608
4	\$5,485
5	\$6,363
6	\$7,241
7	\$7,405
8	\$7,570
9	\$7,734
Los niveles máximos de ingresos aumentan por cada miembro adicional del hogar	

- **Low Income Household Water Assistance Program (LIHWAP, Programa de asistencia de agua para hogares de bajos ingresos):** es un programa de asistencia de emergencia para agua potable y aguas residuales financiado con por el gobierno federales. Los beneficios se basan en el monto de las facturas de agua y aguas residuales no pagadas que los solicitantes adeudan. Esta asistencia está dirigida a hogares de bajos ingresos y los requisitos de ingresos son los mismos que para el programa HEAP. Puede encontrar información sobre LIHWAP en [otda.ny.gov/programs/water-assistance/](http://otda.ny.gov/programs/water-assistance/).

**Programas patrocinados por servicios públicos:** Los consumidores con ingresos elegibles pueden recibir un descuento en sus facturas mensuales de electricidad y/o gas, así como otros beneficios, según las características del programa de la empresa de servicios públicos en particular. La siguiente tabla incluye enlaces a los programas para consumidores disponibles para ayudar a administrar las facturas de energía.

<b>Central Hudson</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance Program</li> <li>• Save Energy &amp; Money</li> </ul>
<b>Con Edison</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Payment Plans &amp; Assistance</li> <li>• Save Energy &amp; Money (enlace en la página de inicio)</li> </ul>
<b>Corning Natural Gas Corporation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Save Me Money (enlace en la página de inicio)</li> <li>• Assistance Programs (enlace en la página de inicio)</li> </ul>
<b>Liberty Utilities (antes llamado St. Lawrence Gas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance Programs</li> <li>• Energy Efficiency Tips</li> </ul>
<b>National Fuel Gas Distribution Corporation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Payment Assistance Programs</li> <li>• Energy Efficiency Programs</li> </ul>
<b>National Grid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Long Island (incluyendo la Península Rockaway)</li> <li>– Metro (Brooklyn, Queens, Staten Island)</li> <li>– Upstate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparing for Winter Weather (todos los territorios)</li> <li>• Save Energy &amp; Money (Enlace de Metro NY en la página de inicio)</li> <li>• Save Energy &amp; Money (enlace de LI en la página de inicio)</li> <li>• Save Energy &amp; Money (Enlace de Upstate en la página de inicio)</li> </ul>
<b>New York State Electric &amp; Gas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy Assistance Programs</li> <li>• Help with Your Bill</li> <li>• Project Share (Heating Fund Grant)</li> </ul>
<b>Orange y Rockland</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Payment Plans &amp; Assistance</li> <li>• Save Energy &amp; Money (enlace en la página de inicio)</li> </ul>
<b>PSEG – Long Island</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial Assistance Programs</li> <li>• Save Energy &amp; Money</li> </ul>
<b>Rochester Gas &amp; Electric</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energy Assistance Program</li> <li>• Help with Your Bill</li> <li>• Project SHARE (Heating Fund)</li> </ul>

**Programas de servicios basados en la comunidad:** Las organizaciones de servicios y las agencias comunitarias locales brindan ayuda financiera, servicios de asesoramiento y asistencia en caso de emergencias de servicios públicos. Comuníquese con organizaciones como la [Cruz Roja de Estados Unidos](http://www.cruzroja.org) (800-733-2767), el [Ejército de Salvación](http://www.salvacion.org) (800-728-7825), y [United Way](http://www.unitedway.org) (2-1-1 o 888-774-7633) para obtener más información.