

Diciembre de 2025 – Versión 2

Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética

Paquete de bienvenida



Department of Public Service
Energy Affordability Guarantee
Pilot Program

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos.....	2
¡Bienvenido al Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética!	4
Descripción general del programa piloto	4
Qué hay dentro de este Paquete de Bienvenida	4
Administración y antecedentes del Piloto.....	4
Atención al cliente: ¿A quién me comunico?.....	5
Soporte al cliente: Nuestros compromisos con usted	6
Disponibilidad de apoyo	6
Accesibilidad y traducción	6
Proceso de resolución de disputas	6
Descripción del programa piloto	8
¿Cómo funciona el Programa?.....	8
Responsabilidades del cliente.....	9
Requisitos mínimos de elegibilidad para el programa	9
¿Qué puede afectar su total de crédito mensual o anual?.....	10
¿Qué puede afectar su participación en el programa?.....	10
¿Qué hacer si se muda o cambia de servicios públicos?	11
¿Cómo puede cancelar o excluirse del programa?	11
Detalles del portal del programa	12
Descripción general del portal de datos de la cuenta del cliente y del programa.....	12
Cómo: Inicie sesión en el Portal	12
Cómo: Envíe preguntas, problemas en el portal y actualice su dirección.....	13
Cómo: Vuelva a certificar sus ingresos	14
Preguntas frecuentes (Preguntas Frecuentes).....	15
Recursos adicionales	18
Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética	18
Protecciones al consumidor	18
Consejos para ahorrar energía.....	19
Información sobre las bombas de calor	19
Programas adicionales: Eficiencia energética, asistencia para facturas de energía y otro apoyo.....	19
Apéndices	22

Apéndice A: Glosario de términos del Programa Piloto.....22

Apéndice B: Consentimiento del cliente para compartir datos de servicios públicos24

Apéndice C: Documentos requeridos para la verificación de ingresos25

¡Bienvenido al Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética!

Descripción general del programa piloto

El Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética (EAG, por sus siglas en inglés) le brinda asistencia para el pago de facturas si es necesario para garantizar que no pague más del seis por ciento (6%) de sus ingresos familiares anuales para cubrir los costos de electricidad. Este programa piloto servirá a aproximadamente 1,000 neoyorquinos que han electrificado sus sistemas de calefacción y agua caliente utilizando la asistencia del programa Empower+ de NYSERDA.

Los primeros dos años del Piloto (Etapa 1) se enfocarán en aprender más sobre el uso de electricidad de los participantes después de electrificar durante dos temporadas de calefacción y refrigeración con la garantía. La Etapa 2 del Piloto realizará ajustes al programa para mantener la carga de energía de su hogar en no más del seis por ciento de sus ingresos anuales del hogar durante la vida útil restante de su equipo de bomba de calor, que estimamos que será de 13 años, siempre y cuando siga siendo elegible para participar.

Como participante en este piloto, está ayudando a que la energía limpia sea más asequible para usted y para otros neoyorquinos. ¡Gracias!

Qué hay dentro de este Paquete de Bienvenida

Este Paquete de Bienvenida incluye información de contacto, los términos de elegibilidad, detalles sobre cómo acceder al portal en línea del programa y otra información importante para su participación en el programa. Asegúrese de revisar esto por completo y no dude en comunicarse con preguntas.

Si alguno de los términos utilizados en este documento no le es familiar para usted, consulte el [Glosario](#).

En caso de actualizaciones del programa, la [página web del Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York](#) permanecerá actualizada con la información más actualizada del programa y las versiones de este Paquete de Bienvenida.

Administración y antecedentes del Piloto

Este programa piloto es administrado en nombre del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York por un equipo de implementación liderado por Cadmus (en adelante, el

“Administrador del Programa”). La EAG se implementa en asociación con su compañía de servicios públicos eléctricos.

Este programa fue descrito por primera vez por la Gobernadora Hochul en su Discurso del Estado de 2023. La financiación para el programa piloto multianual se proporciona a través de una asignación de \$50 millones en el Presupuesto Estatal para el Año Fiscal 2025. Para más información, consulte el Sistema de Gestión de Documentos y Materias del Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York: [CASO 14-M-0565: Procedimiento sobre la petición de la Comisión de examinar los programas para abordar la asequibilidad de la energía para los clientes de servicios públicos de bajos ingresos.](#)

Atención al cliente: ¿A quién me comunico?

¿Tiene alguna pregunta sobre su estado de inscripción en el programa o elegibilidad? Comuníquese con el Administrador del Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética:

Línea Directa del Administrador del Programa Piloto de EAG	Correo electrónico del Administrador del Programa Piloto de EAG
1-877-402-0095	admin@nyeag.com

¿Tiene alguna pregunta sobre su cuenta de servicios públicos, preguntas de facturación o cortes? Comuníquese con su proveedor de servicios públicos eléctricos:

Servicios	Servicio al cliente y facturación	Informe de interrupciones	Sitio Web
Consolidated Edison	+1 800-752-6633	+1 800-752-6633	Página de inicio de Consolidated Edison
Orange & Rockland Utilities	+1 877-434-4100	+1 877-434-4100 ENVÍE un mensaje de texto al 678797 (ORUPWR)	Página de Inicio de Orange & Rockland Utilities
National Grid	+1 800-642-4272	+1 800-867-5222	Página de inicio de National Grid

Servicios	Servicio al cliente y facturación	Informe de interrupciones	Sitio Web
New York State Electric & Gas (NYSEG)	+1 800-572-1111	+1 800-572-1131	Página de inicio de NYSEG
Rochester Gas & Electric (RG&E)	+1 800-743-2110	+1 800-743-1701	Página de inicio de Rochester Gas & Electric
Central Hudson Gas & Electric	+1 845-452-2700	+1 845-452-2700	Página de inicio de Central Hudson Gas & Electric
PSEG Long Island	+1 800-490-0025	+1 800-490-0075	Página web de PSEG Long Island

Soporte al cliente: Nuestros compromisos con usted

Disponibilidad de apoyo

Un equipo de servicio al cliente dedicado es responsable de gestionar las consultas del cliente por [correo electrónico \(admin@nyeag.com\)](mailto:admin@nyeag.com) y teléfono (+1 877-402-0095) durante el horario comercial regular (de lunes a viernes, de 09:00 a. m. a 05:00 p. m. ET).

Tratamos de responder a todas las solicitudes de manera oportuna para garantizar una resolución rápida a cualquier problema potencial.

Accesibilidad y traducción

Los servicios de interpretación de idiomas en vivo están disponibles para aquellos que utilizan la línea directa de atención al cliente.

La traducción de materiales a los doce idiomas más comunes en el Estado de Nueva York está disponible previa solicitud. Consulte la [página web de la Ley de Acceso a Idiomas del Estado de Nueva York](#) para más información y la lista actual de idiomas disponibles.

Proceso de resolución de disputas

El Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética es administrado por el Administrador del Programa en nombre del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York. El Administrador del Programa es responsable de recopilar datos compartidos por los participantes

piloto a través del portal de datos del programa y de calcular el crédito de EAG que un participante recibe en su factura de electricidad.

Se intercambia información entre el Administrador del Programa y su servicio de electricidad regularmente para garantizar que se aplique el monto de crédito correcto a su factura. Sin embargo, puede haber casos en los que pueda encontrar un problema con un cálculo de crédito y desea presentar una disputa.

El Administrador del Programa tiene un fuerte compromiso con la protección del consumidor y brindar una resolución rápida a las disputas de los clientes. Contamos con un equipo de servicio al cliente dedicado responsable de manejar las consultas de los clientes durante el horario comercial regular.

Seguiremos un proceso de resolución de disputas de varios pasos con supervisión directa por parte del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York para abordar cualquier inquietud que tenga sobre los cálculos de créditos de facturas u otras consideraciones del programa.

- **PUEDE INICIAR UNA DISPUTA CONTACTÁNDONOS POR CORREO ELECTRÓNICO O TELÉFONO:** Puede iniciar la disputa con el Administrador del Programa por [correo electrónico](#) o teléfono (1-877-402-0095). El Administrador del Programa tomará notas detalladas del problema y mantendrá un registro escrito de la disputa vinculada a su solicitud en el portal de datos del programa. El Administrador del Programa trabajará con usted para entender la disputa y cómo se identificó.
- **ACUSAREMOS RECIBO DE SU DISPUTA E INVESTIGAREMOS:** El Administrador del Programa acusará recibo de la disputa y/o le responderá dentro de los dos días hábiles. La aceptación de la disputa se realizará mediante un correo electrónico enviado a usted desde la [dirección de correo electrónico del Administrador del Programa](#). El Administrador del Programa comenzará la investigación de la disputa al recibirla y contactará a su compañía de servicios públicos según sea necesario para ayudar en la investigación.
- **LE PROPONDREMOS UNA RESOLUCIÓN A USTED Y AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO DE NUEVA YORK:** El Administrador del Programa enviará un resumen detallado de la disputa, la investigación posterior y la resolución propuesta a usted y al personal del Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción inicial de la disputa. El resumen se le enviará por correo electrónico desde la dirección de correo electrónico del Administrador del Programa.
- **UNA VEZ QUE UNA RESOLUCIÓN PROPUESTA SEA MUTUAMENTE ACEPTABLE, LA ABORDAREMOS Y LE NOTIFICAREMOS QUE LA DISPUTA HA SIDO ABORDADA Y CERRADA:** Si la solución propuesta que se describe en el resumen de disputas es aceptable para todas las partes, el Administrador del Programa resolverá la disputa según lo acordado. El Administrador del Programa trabajará

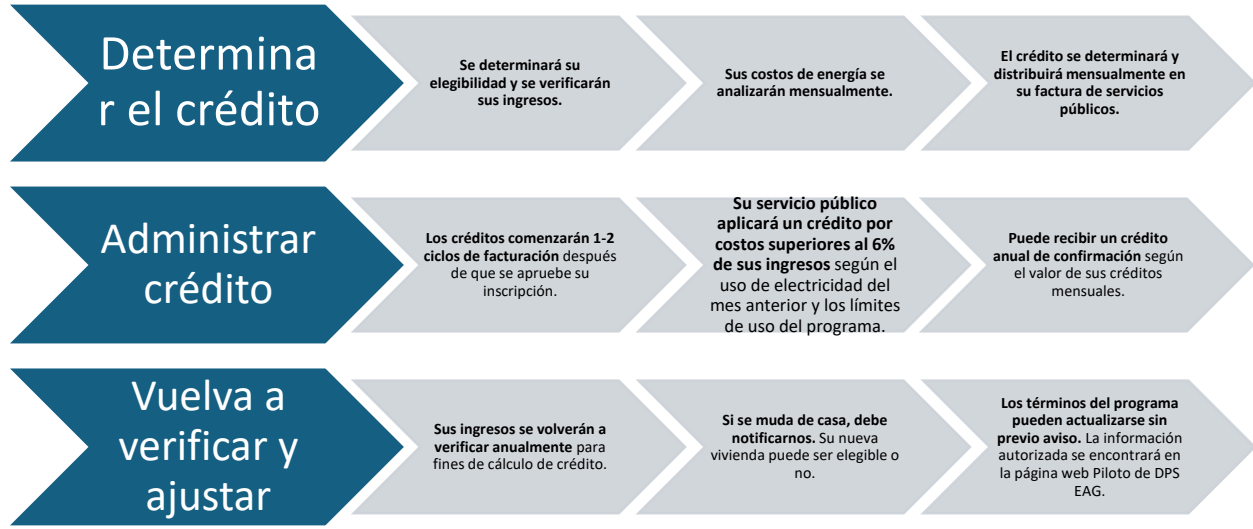
con su servicio público para corregir el monto del crédito de EAG, generalmente ajustando su próxima factura eléctrica.

Descripción del programa piloto

¿Cómo funciona el Programa?

Los neoyorquinos que reciben servicios de un servicio público propiedad de un inversor participante y que han cumplido con los requisitos de elegibilidad para el programa en este documento podrán recibir un crédito mensual en la factura. Este crédito está diseñado para que sus facturas de energía anuales no excedan el 6% de los ingresos verificados de su hogar. Una vez que sea aprobado conforme al programa piloto, el crédito se desembolsará mensualmente y se reflejará en su factura de servicios públicos eléctricos.

El Administrador del Programa trabajará con usted para confirmar su elegibilidad para el programa, ayudar a administrar el crédito para asegurarse de que se le acredite el monto correcto, administrar su experiencia como participante en el piloto, volver a verificar parte de su información del participante anualmente y actualizar los materiales de comunicación y el portal del programa para mantenerlo al día sobre los cambios al programa.



¿Dónde y cómo aparecerá el crédito piloto de garantía de asequibilidad energética en mi factura?

Por lo general, su crédito se reflejará en su factura mensual como un elemento de línea en las secciones “Ajustes” y/o “Créditos”. Se titulará “Crédito Garantizado de Asequibilidad Energética” o algo similar según su servicio público.

Responsabilidades del cliente

Para recibir créditos de EAG en virtud de este programa, debe cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa. Se espera que proporcione un informe de ingresos veraz y una reverificación oportuna de ingresos si se solicita, notifique al programa si cambia la dirección de ingreso, ocupación o servicio de su hogar, mantenga el buen estado en su cuenta de servicios públicos según las normas de servicios públicos (por ejemplo, pago de cargos/tarifas no cubiertos) y cumpla con otros requisitos a la dirección del Administrador del Programa.

Requisitos mínimos de elegibilidad para el programa

Para ser elegibles para el programa piloto, los participantes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Los participantes deben haber electrificado completamente sus hogares a través [del incentivo de bajos ingresos del programa Empower+ de NYSERDA](#) (ingresos anuales del hogar equivalentes o inferiores al 60% del ingreso medio del estado o área, lo que sea

mayor). Esto incluye la instalación de una bomba de calor eléctrica y un calentador de agua eléctrico con bomba de calor, a más tardar el 3 de mayo de 2023.

- Los participantes deben estar inscritos en el Programa de Asequibilidad de la Energía (EAP) de su servicio público.
- Los participantes deberán compartir y certificar los ingresos de su hogar cada año para calcular su nivel de crédito garantizado. Si los ingresos de su hogar aumentan después de su inscripción en el Piloto, seguirá siendo elegible.
- Los participantes deben residir en el territorio de servicio eléctrico de Central Hudson, Con Edison, Niagara Mohawk (National Grid Upstate NY), PSEG Long Island, NYSEG, Rochester Gas & Electric u Orange & Rockland.

¿Qué puede afectar su total de crédito mensual o anual?

El valor total en dólares del crédito que verá en su factura de servicios públicos se ve afectado principalmente por los ingresos anuales de su hogar y el consumo de electricidad de su hogar en el mes anterior.

El ingreso anual bruto de su hogar será recertificado anualmente por el Administrador del Programa con el fin de calcular su crédito actualizado. *Tenga en cuenta que sigue siendo elegible como participante del programa incluso si sus ingresos exceden el 60% del umbral de ingreso medio estatal / ingreso medio del área.*

El valor en dólares que se le cobra en su factura de servicios públicos por el volumen de electricidad utilizado en el mes anterior medido en kilovatios por hora (kWh), también conocido como su cargo de electricidad volumétrica, es el valor en dólares contra el cual se aplicará su crédito. *Tenga en cuenta que existe un límite para el consumo volumétrico total de electricidad por mes que será elegible para el crédito. Cualquier uso que exceda el ciento cincuenta por ciento (150%) del uso volumétrico promedio regional de clientes de bajos ingresos según lo informado por su servicio público no será elegible para crédito.*

¿Qué puede afectar su participación en el programa?

Muchos factores pueden afectar su participación continua en este programa piloto. Los elementos clave que probablemente afecten su elegibilidad continua conforme al programa pueden incluir, entre otros, documentación faltante, mudanza a una nueva vivienda y modificaciones a la vivienda o electrodomésticos importantes que se desvían significativamente de las condiciones que lo hicieron elegible para el programa en primer lugar, como quitar la bomba de calor o el calentador de agua caliente con bomba de calor que se instaló a través del Programa Empower+. Tenga en cuenta que cualquier cambio en los ingresos después de su aprobación inicial para el programa no afectará su capacidad de continuar participando.

¿Qué hacer si se muda o cambia de servicios públicos?

Debe notificar de inmediato al Administrador del Programa si se muda a una nueva residencia y/o cambia a un proveedor de servicios públicos diferente, ya que estos cambios pueden afectar la elegibilidad y los beneficios del programa. La elegibilidad no se transfiere automáticamente a una nueva dirección. Su participación será reevaluada según la nueva ubicación de servicio y servicio público. Para seguir siendo elegible, su nueva vivienda también debe estar completamente electrificada y cumplir con todos los demás requisitos relevantes del programa.

¿Cómo puede cancelar o excluirse del programa?

Puede cancelar o excluirse del programa piloto en cualquier momento. Para cancelar o excluirse, envíe un correo electrónico al administrador del programa a admin@nyeag.com.

Dependiendo del límite de facturación de su servicio público, la cancelación generalmente tendrá efecto dentro de los dos ciclos de facturación mensuales.

Después de la fecha de entrada en vigencia, los créditos o ajustes del programa dejarán de aparecer en las próximas facturas. Cualquier cargo o crédito anterior ya aplicado permanecerá sin cambios.

Detalles del portal del programa

Descripción general del portal de datos de la cuenta del cliente y del programa

El portal del programa piloto está disponible [en línea](#).

El portal es donde creará y administrará su cuenta de EAG. Esto incluirá manejar la información de elegibilidad, estado de inscripción, estimaciones de crédito mensuales, cargar documentos, actualizar la información de ingresos/hogar, y más.

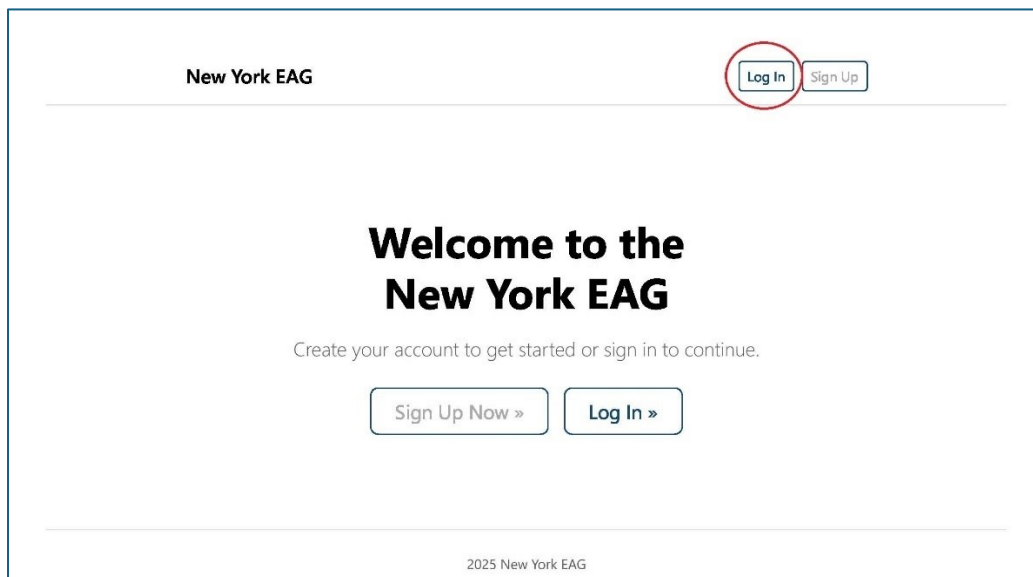
También es donde podrá ver el límite de facturación anual calculado (6% del ingreso anual verificado del hogar) utilizado para determinar su crédito de EAG.

¿Dónde encuentro información sobre los créditos de EAG obtenidos y las facturas pagadas?

Use su portal en línea de servicios públicos, no su portal de EAG. Los créditos de EAG se reflejarán como elementos de línea en su factura mensual de servicios públicos. Para monitorear facturas pasadas, créditos recibidos e historial de pago de facturas de servicios públicos, debe usar su cuenta de servicios públicos.

Cómo: Inicie sesión en el Portal

Navigate en su navegador al [portal de EAG](#) y haga clic en el botón “Log In” (“Iniciar sesión”) para comenzar.



En la siguiente pantalla, se le pedirá que ingrese su correo electrónico y contraseña para iniciar sesión en la cuenta. Use el mismo correo electrónico y contraseña que creó durante el proceso de solicitud.

Si no puede recordar su contraseña, haga clic en “Forgot password?” (“¿Olvidó su contraseña?”) e ingrese su correo electrónico. Si coincide con una cuenta existente, se le pedirá que restablezca su contraseña.

Email and Password were set during the Application process.

Log in to your Account

Email

Enter your email address

Password

Enter your password

Remember me [Forgot password?](#)

Log in

Cómo: Envíe preguntas, problemas en el portal y actualice su dirección

Si necesita enviar preguntas, solicitar asistencia con problemas en el portal o actualizar su dirección particular, puede usar la función “Contact Us” (“Contáctenos”) en el portal.

Application

Your Application Status: **Verify-needed**

Contact Us

Representing a utility or DPS?
→ Request Utility Access
→ Request DPS Access
→ Request NYSERDA Access

NEW YORK STATE Department of Public Service Energy Affordability Guarantee Pilot Program

TP Test Profile

Contact Us

Back

Type of Message

Select...

Message

Send Message

Use el menú desplegable Tipo de mensaje para identificar el tipo de consulta. Seleccione la opción que mejor coincida con su razón para contactarnos, luego ingrese su mensaje en el cuadro a continuación.

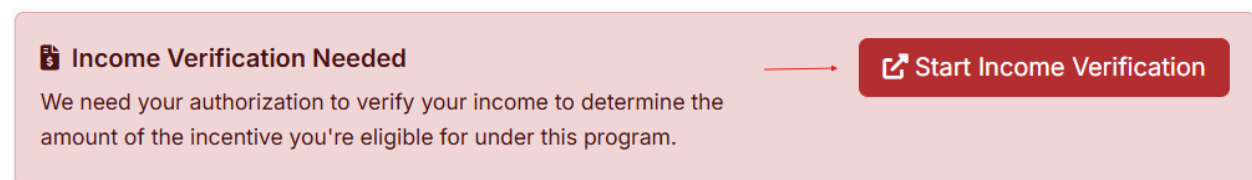
Los tipos de mensajes que puede enviar incluyen:

- **PREGUNTA:** Use esta opción si tiene algo que le gustaría que el Equipo de Implementación de EAG aclarara en relación con su acceso al portal, cuenta del portal o el cálculo de su crédito. Tenga en cuenta que cualquier pregunta relacionada con sus facturas o su servicio de electricidad debe dirigirse directamente a su servicio público.
- **PROBLEMA:** Use esta opción si tiene problemas con su acceso al portal, cuenta del portal, el cálculo de su crédito u otras partes del programa. Tenga en cuenta que cualquier problema relacionado con sus facturas o su servicio de electricidad, incluso cortes, debe ir directamente a su servicio público.
- **ME MUDÉ:** Use esta opción para informarnos su nueva dirección particular cuando reubique su residencia permanente de la vivienda que utilizó para solicitar el programa. Esto es importante, ya que la elegibilidad puede cambiar según la ubicación del servicio público, si su nuevo hogar ha completado las medidas que califican conforme al Programa Empower+ de NYSERDA y otras consideraciones.
- **OTRO:** Use esta opción si desea comunicarse con el Equipo de Implementación y ninguna de las otras opciones cubre adecuadamente lo que desea hablar.

Para su conveniencia, también puede comunicarse con el Equipo de Implementación de EAG por teléfono al +1 (877) 402-0095, o por correo electrónico a admin@nyeag.com.

Cómo: Vuelva a certificar sus ingresos

Paso 1: Complete la verificación de ingresos



Income Verification Needed

We need your authorization to verify your income to determine the amount of the incentive you're eligible for under this program.

[Start Income Verification](#)

Si ve este mensaje en el portal del programa, significa que necesitamos información suya para verificar sus ingresos.

Complete el proceso de verificación de ingresos enviando la información y documentación solicitada.

Paso 2 Revisión de presentación

El administrador del programa revisará su solicitud para verificar si está completa y es elegible. Se lo contactará por correo electrónico al aprobar su solicitud, o si se necesita información adicional.

Preguntas frecuentes

Las preguntas frecuentes a la fecha de publicación de esta versión del Paquete de Bienvenida se enumeran aquí.

Para obtener la lista de preguntas frecuentes más actualizada, consulte la [página web del Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética de DPS de NY](#):

Puntos básicos del Programa Piloto de EAG	
P: ¿Qué es el Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética?	R: El Piloto apoya la electrificación y la asequibilidad de la energía para 1.000 hogares elegibles para ingresos proporcionando un crédito de factura complementaria destinado a limitar los costos totales de electricidad del hogar de un cliente a no más del 6% de sus ingresos anuales.
P: ¿Quién puede participar en el Piloto?	R: Los participantes del programa Empower+ (Nivel 1) de NYSERDA que han instalado bombas de calor y calentadores de agua con bomba de calor son elegibles para el Piloto (un ingreso anual del hogar equivalente o menor al 60% del ingreso medio del estado/área (SMI/AMI)). Los participantes también deben estar inscritos en el Programa de Asequibilidad de la Energía (EAP) de su servicio público para participar en el Piloto. El Participante debe recertificar anualmente sus ingresos para que el crédito de la factura de EAG del Participante se pueda ajustar por cambios en los ingresos.
P: ¿Cuál es la duración del piloto?	R: La Etapa 1 cubrirá los primeros dos años del Piloto y se centrará en recopilar información sobre las características y costos del uso de electricidad durante dos temporadas de calefacción y refrigeración. La Etapa 2 del Piloto abarcará 13 años adicionales, según la vida útil estimada (EUL) del equipo instalado para el proyecto y la cantidad de tiempo que el participante sigue siendo elegible para participar en el Piloto.
P: ¿Por qué el Piloto está limitado a 1,000 clientes en todo el estado?	R: La Etapa 1 del Piloto necesitará una evaluación cercana de una muestra de clientes de servicios públicos para refinar los cálculos de crédito de facturas para tener en cuenta adecuadamente la variación en el uso de electricidad, tarifas eléctricas, días de grado de calefacción y tipología de vivienda. DPS trabajará con NYSERDA para garantizar una distribución equitativa de los participantes del Piloto en comunidades desfavorecidas y dentro de cada uno de los territorios de servicios públicos propiedad de los inversores, incluida la LIPA

Electrificar su hogar y bombas de calor	
P: ¿Dónde puedo obtener más información sobre electrificar mi hogar?	R: Para ayudar a los neoyorquinos a acceder y navegar oportunidades en la economía de energía limpia, NYSERDA creó los Centros Regionales de Energía Limpia. Los centros ayudan y brindan información a personas, pequeñas empresas y propietarios de viviendas asequibles sobre los beneficios de la economía de energía limpia, formas de reducir el uso y los costos de energía, y cómo tomar decisiones de energía más informadas. Vea la lista de Centros de Energía Limpia para conectarse con su Centro y obtenga más información. NYSERDA también tiene información, encuestas y guías sobre la electrificación de los propietarios.
P: ¿Cuál es la vida útil efectiva (EUL) de una bomba de calor?	R: Una EUL refleja una cantidad estimada de tiempo que el equipo seguirá funcionando. Las bombas de calor vienen en múltiples tipos y configuraciones que cada uno contribuye a la vida útil efectiva del equipo (EUL). Para este Piloto, se asigna una EUL de 15 años a las bombas de calor.
P: ¿Existe una guía/manual exhaustivo que optimizaría el uso (incluso propinas y requisitos de mantenimiento) y posiblemente extendería la EUL de los electrodomésticos?	R: La Autoridad de Investigación y Desarrollo de Energía del Estado de Nueva York mantiene varias hojas de datos, guías y recursos para aprovechar al máximo su nueva bomba de calor. Consulte “Calefacción y refrigeración limpios” para obtener materiales actualizados.
P: Mis facturas de electricidad han aumentado desde que instalé mi bomba de calor, ¿por qué?	R: Un sistema para toda la vivienda puede eliminar su factura de combustible, pero debido a que las bombas de calor requieren electricidad para funcionar, es posible que tenga una factura de electricidad más alta; el aumento en esta factura se compensará con la eliminación de sus facturas de combustible. Con un sistema para toda la vivienda, puede esperar ahorros inmediatos si actualmente calienta con aceite, propano o zócalos eléctricos. El Piloto de Garantía de Asequibilidad de la Energía protegerá aún más a los hogares elegibles para ingresos que electrifican contra aumentos inesperados en los costos de energía del hogar.

Sobre Empower+	
P: ¿Por qué la participación en Empower+ es un requisito previo para inscribirse en el Piloto?	R: El Presupuesto Estatal de 2023-2024 ordenó al Departamento establecer un programa “para brindar una garantía de asequibilidad energética a los clientes residenciales participantes en el Programa Empower Plus administrado por NYSERDA que electrifican sus hogares de acuerdo con los estándares del programa requeridos por la autoridad”. La Comisión de Administración Pública interpretó ese texto como un requisito previo explícito para inscribirse en el programa piloto.
P: ¿Cómo puedo inscribirme en Empower+?	R: La aplicación Empower+ de NYSERDA permite a los residentes de ingresos bajos a moderados solicitar incentivos de eficiencia energética. Este programa está disponible tanto para propietarios como para inquilinos de viviendas familiares de 1 a 4. Cuando solicite el programa, tendrá la oportunidad de seleccionar un contratista del programa o el programa puede asignarle uno. Si está trabajando con un asesor de energía de NYSERDA, tendrá la oportunidad de incluirlo en su solicitud para que puedan seguir el progreso de su solicitud y proyecto. Si tiene alguna pregunta sobre los programas familiares 1 a 4 de NYSERDA o sobre el proceso de solicitud, llame al 866-NYSERDA, comuníquese con su Centro de Energía Limpia , o envíe un correo electrónico a NYSERDA a: info.residential@nyserda.ny.gov .
Créditos garantizados	
P: ¿Cómo afecta la garantía otros créditos en mi factura de electricidad?	R: Los participantes deben estar inscritos en el Programa de Asequibilidad de la Energía (EAP) de su servicio público para participar en el Piloto. Una vez inscritos, los clientes verán una modificación a su crédito EAP. Incluso si el participante está inscrito en la facturación del presupuesto, tiene un acuerdo de pago diferido (DPA) o tiene atrasos, aún es elegible para la garantía si cumple con los otros criterios de elegibilidad.
P: Me mudo de mi hogar, ¿qué sucederá con el Crédito de Garantía que recibo?	R: Si un participante reside en una propiedad de alquiler y se muda a una nueva situación de vivienda, esa vivienda también debe ser elegible para los servicios de Empower+, o la elegibilidad para recibir la garantía se suspendería. Para un inquilino que se muda a una propiedad de alquiler que anteriormente fue ocupada por un Participante Piloto, se debe determinar que el inquilino es elegible para ingresos para recibir la garantía.

General

P: Si no califico para la garantía, ¿qué más puedo hacer para ahorrar en costos de energía?

R: Existen muchos programas de eficiencia energética para ayudar a los neoyorquinos a reducir su consumo y costos de energía a través de mejoras de energía en el hogar. Otros programas como el Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP), el Programa de Asequibilidad de Energía (EAP) y el programa Solar for All en todo el estado, brindan a los clientes de bajos ingresos créditos de facturas para que sus facturas sean más asequibles. Contacte a su Centro de Energía Limpia local para obtener información sobre los programas para los que podría ser elegible y las formas de ahorrar energía y dinero.

Recursos adicionales

Programa Piloto de Garantía de Asequibilidad Energética

- Este programa fue descrito por primera vez por la Gobernadora Hochul en su Discurso del Estado de 2023. La financiación para el programa piloto multianual se proporciona a través de una asignación de \$50 millones en el Presupuesto Estatal para el Año Fiscal 2025. Consulte el [comunicado de prensa de la Oficina del Gobernador del Estado de Nueva York](#).
- En julio de 2025, la Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (Comisión) adoptó una nueva política de asequibilidad energética mejorada (EEAP, por sus siglas en inglés) que brindará descuentos en la factura de energía a los clientes de servicios públicos de gas y electricidad por debajo del ingreso medio, que no califican para los programas existentes de la Política de Asequibilidad Energética de Bajos Ingresos. Este nuevo programa expande el objetivo existente del Estado de mantener las facturas de servicios públicos de energía de los hogares de bajos ingresos al seis por ciento o menos del ingreso del hogar. La nueva política también aborda la integración del programa, elegibilidad, inscripción, niveles de beneficios, niveles presupuestarios de servicios públicos e impactos en la factura, evaluación del programa y coordinación con otros programas estatales de asequibilidad. Consulte el [comunicado de prensa del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York](#).
- Para más información, consulte el Sistema de Gestión de Documentos y Materias del Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York: [CASO 14-M-0565: Procedimiento sobre la petición de la Comisión de examinar los programas para abordar la asequibilidad de la energía para los clientes de servicios públicos de bajos ingresos](#).

Protecciones al consumidor

- Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York - [Guía del Consumidor: Sus derechos como Cliente Residencial de Gas, Electricidad o Vapor](#)
- [Guía del Consumidor del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York: Leer su Medidor](#)

- Más [Publicaciones del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York](#)

Consejos para ahorrar energía

- [Hoja de datos de NYSERDA: 35 Maneras fáciles de ahorrar energía y dinero](#)

Información sobre las bombas de calor

- [Hoja de datos de NYSERDA: Bombas de calor residenciales: Buenas prácticas para su nueva bomba de calor](#)
- [Hoja de datos de NYSERDA: Calentadores de agua con bomba de calor: Para propiedades residenciales](#)
- [Hoja de datos de NYSERDA: Consejos de mantenimiento del calentador de agua de la bomba de calor](#)
- [Hoja de datos de NYSERDA: Consejos de mantenimiento de la bomba de calor de la fuente de aire para los propietarios de viviendas](#)
- [Hoja de datos de NYSERDA: Consejos de operación de la bomba de calor de la fuente de aire para los propietarios de viviendas](#)
- [Hoja de datos de NYSERDA: Centros regionales de energía limpia](#)

Programas adicionales: Eficiencia energética, asistencia para facturas de energía y otro apoyo

Eficiencia energética

- Renovación de viviendas y comunidades del Estado de Nueva York [Programa de Asistencia para la Clima del Estado de Nueva York \(WAP, por sus siglas en inglés\)](#)
- [Programa Empower+ de NYSERDA](#)
- [Programa de Eficiencia Energética Multifamiliar Asequible del Estado de Nueva York](#)
- NYSERDA / Servicios Públicos Conjuntos del Estado de Nueva York [Programa de Calor Limpio del Estado de Nueva York](#)

Asistencia de factura de energía

- [Programa de Asistencia de Energía para el Hogar de la Oficina de Asistencia Temporal y por Discapacidad del Estado de Nueva York \(OTDA\)](#)
- [Programa de Asequibilidad Energética del Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York](#)

Otros programas de apoyo

- [Asesor de Energía de Nueva York de NYSERDA](#): El Asesor de Energía de NY hace que los ahorros de energía sean más accesibles para todos los neoyorquinos. Brindamos a las familias elegibles para ingresos y propietarios de viviendas asequibles una lista personalizada de programas y servicios de energía.

- NYSERDA [MyEnergy](#): Un portal para energía limpia residencial donde puede realizar un seguimiento de sus proyectos de mejora de energía en el hogar, todo en un solo lugar.
- [Centros regionales de energía limpia de NYSERDA](#): Administrados por NYSERDA, los centros ayudan y brindan información a personas, pequeños negocios y propietarios de viviendas asequibles sobre los beneficios de la economía de energía limpia, formas de reducir el uso y costos de energía, y cómo tomar decisiones de energía más informadas.

Programas de Electrificación/Asequibilidad de los Servicios Públicos de bajos ingresos

Servicios	Servicio al cliente y facturación	Informe de interrupciones	Sitio web del Programa de Asequibilidad Energética	Sitio web de incentivos
Consolidated Edison	+1 800-752-6633	+1 800-752-6633	Programas de asistencia financiera: EAP, HEAP y más Con Edison	Ahorre con reembolsos e incentivos de ahorro de energía Con Edison
Orange & Rockland Utilities	+1 877-434-4100	+1 877-434-4100 ENVÍE un mensaje de texto al 678797 (ORUPWR)	Planes de pago y asistencia Orange & Rockland	Reembolsos, incentivos y créditos fiscales Orange & Rockland
National Grid	+1 800-642-4272	+1 800-867-5222	Programa de Asequibilidad Energética National Grid	Servicios de ahorro de energía y reembolsos National Grid
New York State Electric & Gas (NYSEG)	+1 800-572-1111	+1 800-572-1131	Programas HEAP y EAP - NYSEG	Reembolsos y programas residenciales - NYSEG
Rochester Gas & Electric (RG&E)	+1 800-743-2110	+1 800-743-1701	Programas HEAP y EAP - RGE	Reembolsos y programas residenciales - RGE
Central Hudson Gas & Electric	+1 845-452-2700	+1 845-452-2700	Programas de asistencia	Incentivos residenciales
PSEG Long Island	+1 800-490-0025	+1 800-490-0075	Ahorre energía, ahorre dinero - PSEG Long Island	Incentivos para residentes de Long Island - NYSERDA

Apéndices

Apéndice A: Glosario de términos del Programa Piloto

Además de los enumerados aquí, consulte el [Glosario de Energía de PSC](#) para obtener términos y definiciones comunes de energía.

Término	Definición
Bomba de calor de fuente de aire	Las bombas de calor son sistemas de calefacción y aire acondicionado todo en uno que están específicamente diseñados para trabajar de manera eficiente en climas fríos. Las bombas de calor de fuentes de aire de clima frío extraen el calor del aire exterior y lo distribuyen dentro de los edificios. Este proceso se invierte durante los meses más cálidos para proporcionar enfriamiento sacando calor del interior de un edificio.
Límite anual de la factura	Para determinar si recibirá un crédito en su factura de electricidad, el equipo del Programa Piloto compara los costos totales de electricidad en sus facturas con sus ingresos informados. Se aplica un crédito a sus facturas cuando los costos de electricidad exceden el 6% del ingreso del hogar para el año. Este es el tope anual del proyecto de ley.
Electrificación del edificio	Convertir los sistemas de edificios que utilizan combustibles fósiles (gas, petróleo o propano) en equipos eléctricos de alta eficiencia que cada vez más se alimentan de electricidad limpia y renovable.
Programa Empower+	El Programa Empower+ es un programa de incentivo del Estado de Nueva York administrado por la Autoridad de Investigación y Desarrollo Energético del Estado de Nueva York (NYSERDA, por sus siglas en inglés). El programa ayuda a los neoyorquinos a ahorrar energía y dinero para mejorar la energía en sus hogares.
Garantía de asequibilidad energética (crédito EAG)	El Crédito Garantizado de Asequibilidad Energética (Crédito EAG) se refiere a la reducción total de su factura cada mes calculada para garantizar que no pague más del 6% de sus ingresos anuales de su hogar para la electricidad.
Programa de Asequibilidad Energética (EAP)	En 2016, el PSC adoptó un Programa de Asequibilidad Energética (EAP, por sus siglas en inglés) a nivel estatal, que brinda a los consumidores elegibles para ingresos un descuento en sus facturas mensuales de electricidad y/o gas natural. El programa es administrado por los principales servicios públicos de electricidad y gas natural de Nueva York.

Término	Definición
Vida útil efectiva (EUL)	Una estimación de cuánto tiempo se puede suponer que una medida instalada, como su bomba de calor o calentador de agua con bomba de calor, continuará operando y generará ahorros de energía.
Calentador de agua con bomba de calor	Los calentadores de agua con bomba de calor son una forma altamente eficiente de calentar el agua, ya que utilizan electricidad para extraer el calor del aire circundante y transferirlo al agua encerrada en un tanque.
Programa de Asistencia de Energía para el Hogar (HEAP)	El Programa de Asistencia de Energía para el Hogar, o HEAP, es un programa financiado a nivel federal administrado localmente por la Oficina de Asistencia Temporal y por Discapacidad del Estado de Nueva York (OTDA, por sus siglas en inglés). El programa brinda apoyo financiero y técnico para ayudar a los neoyorquinos a satisfacer sus necesidades inmediatas de energía en el hogar.
Servicios públicos de propiedad del inversor (IOU)	Los servicios públicos propiedad de los inversores (IOU) son proveedores monopolios de servicios de electricidad y gas regulados por el Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York. Hay seis IOU en el Estado de Nueva York, que operan en conjunto como los “Servicios Públicos Conjuntos de Nueva York”.
Ingresos bajos a moderados (LMI)	Los ingresos bajos se definen como un ingreso total del hogar que es menor al 60% del ingreso medio del Estado y que califica para el BHAP. El ingreso moderado se define como el ingreso total del hogar que es menor al 80% del ingreso medio estatal o del área, lo que sea mayor. Esto puede variar según el condado.
Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (DPS)	Una agencia estatal establecida por ley con responsabilidades de supervisión con respecto a la operación de servicios públicos monopolios regulados. Son los administradores de este programa en asociación con su servicio de electricidad.
Autoridad de Investigación y Desarrollo de Energía del Estado de Nueva York (NYSERDA)	La Autoridad de Investigación y Desarrollo Energético del Estado de Nueva York (NYSERDA) trabaja para promover la eficiencia energética, la energía renovable y la reducción de emisiones en toda la economía y el sistema energético de Nueva York. Administran asistencia financiera y técnica para apoyar estas metas, incluso a través del Programa Empower+.

Apéndice B: Consentimiento del cliente para compartir datos de servicios públicos

Como parte del proceso de solicitud, usted aceptó cumplir con el siguiente consentimiento del cliente con respecto a la transferencia de datos de servicios públicos:

Acepto y autorizo que mi compañía de servicios públicos de electricidad y gas comparta mi información de facturación mensual durante dos años antes de mi participación en el Piloto de Garantía de Asequibilidad de Energía (Piloto), incluido el consumo de electricidad y gas y el costo asociado, y mi información de facturación mensual de electricidad en adelante durante la duración de mi participación en el Piloto, incluido el consumo de electricidad, el costo asociado, la cantidad de créditos mensuales del Programa de Asequibilidad de la Energía u otros créditos de factura como aquellos asociados con el Programa de Asistencia de Energía para el Hogar o una suscripción solar comunitaria recibida, y mi participación en programas de facturación de presupuesto o acuerdos de pago diferido, o en mora con el personal del Departamento de Servicio Público del Estado de Nueva York (DPS) y sus agentes o representantes autorizados con el fin de apoyar mi participación en el Piloto. Acepto y autorizo a NYSERDA a compartir la información provista en mi solicitud Empower+ y los detalles de mi proyecto Empower+ con el personal de DPS del Estado de Nueva York y sus agentes o representantes autorizados con el fin de apoyar mi inscripción en el Piloto. También acepto y autorizo al personal de DPS y sus agentes o representantes autorizados a compartir mi condición de participación en el Piloto con mi servicio de electricidad y/o gas y NYSERDA, incluidos sus agentes o representantes autorizados.

Apéndice C: Documentos requeridos para la verificación de ingresos

Como parte de su presentación, haremos referencia a la información impositiva del Servicio de Impuestos Internos (IRS).

Si no podemos verificar los ingresos con el IRS, usaremos el sesenta por ciento (60%) del ingreso medio del estado estimado / ingreso medio del área para su área del Estado de Nueva York y su ingreso familiar autoinformado para determinar su ingreso familiar a los fines de calcular el crédito.

El Programa requerirá documentación que respalde su autocertificación. Los participantes pueden autocertificar sus ingresos proporcionando al administrador del programa documentación de sus ingresos totales del hogar de todas las fuentes aplicables, lo que incluye:

- Pensión alimentaria
- Anualidades
- Discapacidad (a corto plazo o a largo plazo)
- Patrimonio o fideicomisos
- Ganancias por juego o lotería (Neto)
- Ingresos por intereses
- Ingresos o dividendos del seguro
- Cuenta de pensión o retiro
- Ingresos de alquiler
- Regalías
- Salarios/salarios
- Ingresos por empleo autónomo
- Seguro Social
- Seguro Social por Discapacidad
- Documentación impositiva
- Desempleo
- Beneficios de veteranos
- Indemnización por Accidentes de Trabajo

Para obtener una lista de la posible documentación y cómo se puede utilizar esa documentación para calcular los ingresos anuales de su hogar, consulte la tabla en las páginas 3 - 5 del [Manual del Programa de NYSERDA Empower+](#).

No dude en comunicarse con el equipo del Administrador del Programa por teléfono, correo electrónico o el portal con preguntas relacionadas con el proceso de verificación de ingresos. Tenga en cuenta que el Departamento de Servicios Públicos del Estado de Nueva York tendrá la autoridad final para tomar decisiones con respecto a la suficiencia de la documentación autoinformada, incluida cualquier determinación posterior de que se requiere documentación adicional.