

¿NECESITA AYUDA?

Llame para solicitar ayuda:



Statewide Legal Services

1-800-453-3320

860-344-0380

Si necesita ayuda, entre a nuestro sitio:



www.ayudalegalct.org

VIVIENDA

SERVICIOS LEGALES

SERIE DE AUTO-AYUDA

Ayuda con problemas de servicios públicos

¿Está preocupado por el pago de sus facturas de servicios públicos o tiene miedo de que le corten el servicio?

Enero de 2016



Ofrecemos asistencia legal gratuita en muchas áreas, entre ellas

- bienestar social,
- SNAP (cupones de alimentos),
- divorcio,
- manutención de menores,
- violencia doméstica,
- quiebra,
- educación especial,
- atención en hogares de ancianos,
- seguro médico,
- desahucio,
- ejecución hipotecaria,
- y más.

Consulte el reverso para obtener más información sobre servicios legales.

¿NECESITA AYUDA?

Llame para solicitar ayuda:



Statewide Legal Services

1-800-453-3320

860-344-0380

Si necesita ayuda, entre a nuestro sitio:



www.ayudalegalct.org

Llame para solicitar ayuda:



Statewide Legal Services

1-800-453-3320 o 860-344-0380

Si necesita ayuda, entre a nuestro sitio:



www.ayudalegalct.org

Connecticut Legal Services

www.ctlegal.org

Bridgeport	203-336-3851
211 State Street	
New Britain	860-225-8678
16 Main Street	
New London	860-447-0323
153 Williams Street	
Stamford	203-348-9216
20 Summer Street	
Waterbury	203-756-8074
85 Central Avenue	
Willimantic	860-456-1761
872 Main Street	

New Haven Legal Assistance Association

www.nhlegal.org

426 State Street
New Haven, CT 06510
203-946-4811

Consumer Law Project for Elders

Asistencia legal gratuita a personas mayores de 60 años en todo Connecticut que tienen problemas comunes a los consumidores.

1-800-296-1467

Greater Hartford Legal Aid

www.ghla.org

999 Asylum Avenue
Hartford, CT 06105
860-541-5000

Ayuda con problemas de servicios públicos

¿Qué tipo de ayuda puedo conseguir?	3
¿Qué puedo hacer cuando recibo un aviso de corte de servicio?	4
Protección de corte de servicio	5
Ayuda económica y programas de pago	5
Cuando no puede negociar un acuerdo de pago	7
¿Qué es el estado de dificultad económica?.....	8
¿Qué pasa si mi nombre no aparece en la factura?.....	9
¿Dónde puedo obtener ayuda?.....	10

Este folleto fue producido por Greater Hartford Legal Aid, New Haven Legal Assistance Association, y Statewide Legal Services de Connecticut.

La información de este folleto se basa en las leyes de Connecticut desde enero de 2016. Esperamos que esta información le resulte útil. No pretende ser asesoramiento legal. Si necesita consejo para su situación, llame a Statewide Legal Services o póngase en contacto con un abogado.

¿Dónde puedo obtener ayuda?

Las siguientes agencias lo pueden ayudar a resolver problemas de corte de servicio, reconexión, instalación, pruebas de medidores, arreglos de pago razonables, cortes de luz, depósitos, tarifas incorrectas y más:

Public Utilities Regulatory Authority (Autoridad Reguladora de Servicios Públicos) (PURA)

Consumer Assistance Unit (Unidad de Asistencia al Consumidor)

10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

www.ct.gov/pura

1-800-382-4586 o 860-827-2622

Office of Consumer Counsel (Oficina de Asesoría al Consumidor) (OCC)

10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

www.ct.gov/occ

860-827-2900

¿Dónde llamo?

Llame al **2-1-1** para obtener ayuda e información. Puede llamar a este número sin cargo en todo el estado de Connecticut durante todo el día, y todos los días del año. Llame aunque crea que sus ingresos no son lo suficientemente bajos. Hay otros lugares que ofrecen ayuda, como: programas estatales, compañías de servicios públicos, agencias de servicios sociales, programas para veteranos y otros.

¿Qué tipo de ayuda puedo conseguir?

Hay ayuda disponible para familias de bajos ingresos y otras que tienen ingresos levemente mayores. Llame al **2-1-1** para averiguar si puede obtener esta ayuda:

- Ayuda para calefacción** – Hay programas estatales y privados que ayudan a pagar las facturas de calefacción durante el invierno.
- Protección de corte de servicio**
 - *Protección de corte de servicio en el invierno* mantienen los servicios públicos conectados desde el 1 de noviembre al 1 de mayo.
 - *Protección de corte de servicio en casos de peligro de vida* mantiene los servicios públicos conectados todo el año si la vida de una persona corre peligro.
- Ayuda económica / programas de pago incluso** acuerdos de pago, planes de pago compartido, y indulgencia de mora.
- Reparación o reemplazo de caldera.**
- Climatización** para reducir sus facturas de calefacción y hacer que su casa sea más eficiente. La climatización puede incluir instalación de aislamiento, ventanas de tormenta, calafateo, reparación de caldera, etc.
- Aumento en los beneficios de SNAP** (cupones de alimentos).

¿Qué puedo hacer cuando recibo un aviso de corte de servicio?

- ❑ **Llame al 2-1-1.** El 2-1-1 le puede dar el nombre de la Agencia de Acción Comunitaria (CAA) de su zona. La CAA le puede ayudar a negociar un acuerdo que esté a su alcance, solicitar ayuda para el pago de calefacción, etc.
- ❑ **Llame a su compañía de servicios públicos.** Le dirán qué opciones tienen (acuerdo de pago, fondos de combustible y otro tipo de ayuda). También le tiene que dar permiso a su compañía de servicios públicos para que lea el medidor; de lo contrario le pueden cortar el servicio. Si tiene un medidor compartido – y el propietario no lo quiere separar – llame a la Unidad de Asistencia al Consumidor de PURA (vea *¿Dónde puedo obtener ayuda?* en la página 10).
- ❑ **Llame a su encargado de caso** si lo tiene. Su encargado de caso le puede ayudar a llegar a un acuerdo.
- ❑ **Llame a su alcaldía.** La mayoría de los pueblos tienen un departamento de servicios sociales (o servicios humanos) que le pueden ayudar a solicitar ayuda para el pago de la calefacción o llegar a un acuerdo con su compañía de servicios públicos.

¿Su factura está a nombre de otra persona? Lea a continuación para saber cuáles son sus derechos.

¿Es un inmigrante indocumentado?

Igualmente puede solicitar ayuda para el pago de la calefacción y tener una factura en su nombre.

¿Qué pasa si mi nombre no aparece en la factura?

La factura está a nombre de su propietario:

- Si el propietario no paga la factura, no le pueden cortar el servicio legalmente.
- Si le cortan el servicio, llame a la policía y a su compañía de servicios públicos.

La factura está a nombre de su cónyuge o ex cónyuge:

- Le pueden cortar el servicio si los dos viven en la misma casa a menos que se divorcie o los documentos de la corte digan lo contrario. No importa a nombre de quién esté la factura.
- No le pueden cortar el servicio por 90 días a partir de la fecha en que solicitó servicio en su nombre. Si la corte dice que su ex cónyuge es el único responsable por la factura, puede extender este plazo por otros 90 días.

La factura está a nombre de otra persona:

- Si dicha persona no paga la factura, le pueden cortar el servicio.
- Si la otra persona se mudó, usted tiene que pagar la factura. Llame y pida que le transfieran la cuenta a su nombre.

Si usted es un inmigrante:

- Igualmente puede solicitar ayuda para el pago de la calefacción y tener una factura en su nombre.

¿Qué es el estado de dificultad económica?

El *estado de dificultad económica* (en inglés, *hardship status*) quiere decir que ocurrió algo en su vida que le hace difícil poder pagar sus facturas de servicios públicos. Puede ser difícil porque sus ingresos son muy bajos o un miembro de su hogar tiene una enfermedad grave. La compañía de servicios públicos lo clasificará en estado de dificultad económica. A partir de allí, podrá

- **obtener ayuda para el pago de calefacción, y**
- **estar protegido contra un corte de servicio.**

Sus servicios públicos deben continuar durante el invierno - del 1 de noviembre al 1 de mayo (y quizás también durante el verano). **Llame a su compañía de servicios públicos todos los otoños y solicite el estado de dificultad económica.**

¿Cómo lo consigo?

Puede ser clasificado en estado de dificultad económica si:

- Recibe beneficios estatales o federales – ya sea en efectivo o para atención médica (Medicaid, SSI, Seguro Social, o desempleo).
- Sus ingresos son muy bajos (por ejemplo, menos de \$24,400 para una familia de 3, o el 125% del nivel de pobreza federal).
- Un miembro de su hogar está gravemente enfermo y su vida podría correr peligro si no tiene servicios públicos. Tiene que tener un comprobante de un médico.

¿Seguiré recibiendo una factura?

Probablemente. Depende de la compañía de servicios públicos. No se olvide de seguir haciendo pagos durante el periodo de dificultad económica, aunque solo sea uno o dos.

Protección de corte de servicio

Las leyes de Connecticut impiden que las compañías de servicios públicos le corten el servicio a la gente en casos especiales, como por ejemplo:

Protección de corte de servicio cuando la vida de una persona está en peligro

Si la vida de una persona podría correr peligro si no cuenta con un servicio público, la compañía no le puede cortar el servicio *en cualquier estación*, aunque usted le deba dinero. Llame a su compañía de servicios públicos. Tiene que mostrar un comprobante médico de que necesita servicios públicos.

Protección de corte de servicio en invierno

Si recibe protección de corte de servicio en invierno, sus servicios públicos deben continuar durante el invierno del 1 de noviembre al 1 de mayo (y quizás también durante el verano). La mejor manera de evitar un corte de servicios es:

- hacer un acuerdo de pago que esté al alcance de su bolsillo, y
- solicitar cada otoño el *estado de dificultad económica*.

¿Qué pasa cuando la protección de corte de servicio durante el invierno ha vencido?

Si no ha hecho ningún pago durante la protección de invierno

- puede recibir un aviso de corte de servicio y tendrá que pagar el saldo adeudado para que no le corten el servicio, o
- lo borrarán del programa de pagos compartidos.

Ayuda económica y programas de pago

Cada compañía de servicios públicos tiene sus propios programas de pagos especiales. La mejor protección contra un corte de servicio es un acuerdo de pago que esté al alcance de su bolsillo. **Si se atrasa en sus pagos, la compañía de servicios públicos puede borrarlo del programa.**

Algunos ejemplos de estos programas son

- *acuerdos de pago*;
- *programas de pago compartido* (usted paga una porción de la factura, la ayuda para el pago de calefacción paga otra porción y la compañía de servicios públicos paga otra porción); y
- *programas de indulgencia de deuda* (también llamados de *indulgencia de mora*).

Un acuerdo de pago le permite pagar lo que debe y evitar que le corten el servicio o conseguir que se lo vuelvan a conectar. Para negociar un acuerdo de pago, haga lo siguiente:

- Llame a la compañía de servicios públicos y dígame que quiere hacer un acuerdo de pago. No se sienta presionado a aceptar un acuerdo que no está a su alcance. Dígame a la compañía de servicios públicos que no está en condiciones de pagar.
- Averigüe si hay programas de indulgencia, que le pueden perdonar parte de su saldo si se compromete a hacer pagos mensuales. También pregunte si está calificado para hacer pagos mensuales más reducidos.

Si acepta un acuerdo de pago de la compañía de servicios públicos, **no se olvide de hacer todos sus pagos a tiempo**. Si cree que no va a poder hacer un pago, comuníquese con la compañía de servicios públicos por anticipado para acordar un plan alternativo.

Si no puede llegar a un acuerdo sobre un plan de pagos a su alcance, puede hacer lo siguiente:

- **Llame a su encargado de caso** si lo tiene.
- **Llame al 2-1-1** y averigüe sobre el programa de ayuda para el pago de calefacción.
- **Llame a su alcaldía** si hay un departamento de servicios sociales o servicios humanos que le puede ayudar a solicitar ayuda para el pago de la calefacción o llegar a un acuerdo con su compañía de servicios públicos.
- **Pida hablar con un funcionario de revisión** de la compañía de servicios públicos.

Cuando no puede negociar un acuerdo de pago

Si no puede negociar un acuerdo de pago a su alcance, la compañía de seguros le tiene que dar permiso para hablar con un *funcionario de revisión*. Mientras esté apelando no le pueden cortar el servicio; es posible que les tenga que recordar esta obligación. Quizás la compañía le haga hablar primero con un supervisor, pero usted puede insistir que quiere hablar con un funcionario de revisión. Explíquelo al funcionario de revisión qué pagos ofreció usted, y vea si pueden llegar a un acuerdo.

Si no puede llegar a un acuerdo con el funcionario de revisión, le tiene que entregar un informe escrito.

Después de recibir el informe, tiene 5 días para apelar al Departamento de Control de Servicios Públicos (DPUC). El DPUC tratará de llegar a un acuerdo de pago. Si le cortan su servicio público, infórmele al DPUC para que puedan tratar de reconectar su servicio. Si el DPUC no puede llegar a un acuerdo, le enviará un informe a usted y a la compañía. Dígame al DPUC que quiere recibir un informe escrito.

Si el informe del DPUC no resuelve el problema, puede solicitarles una audiencia. Tiene que pedir esta audiencia por escrito en un plazo de **10 días** de la fecha en que se envió el informe del DPUC. Envíe su solicitud a:

DPUC
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

El DPUC programará una audiencia, donde usted podrá explicar su versión de los hechos y cuál cree que sería un acuerdo de pagos razonable. El DPUC tomará una decisión y le enviará una copia por correo.

Si no está de acuerdo con la decisión del DPUC, puede apelar a la corte. Llame a Statewide Legal Services para obtener información sobre cómo apelar a la corte.