



# COVID-19 Protecciones para los Clientes de Servicios Públicos

Abril 2021

El año pasado la cámara estatal y los grupos que abogan por los consumidores, negociaron ciertas protecciones para los clientes de servicios públicos, en especial los que tuvieron dificultades para pagar las cuentas.

## Desconexiones

Las compañías empezarán a enviar notificaciones de interrupción de servicios a partir del 1ro de abril. Iniciarán con los clientes que deban 150% o más del promedio de la deuda desde el 31ro de enero, 2021.

Al final de abril, las notificaciones de interrupción serán enviadas a los clientes que deban el 100% del promedio de la deuda acumulada. La interrupción de servicio empezará el 1ro de mayo. Las demás notificaciones serán enviadas en junio.

Los clientes en el 300% y menos de nivel federal de pobreza serán protegidos del corte de servicio hasta el 30 de junio. Pero estos deben llamar a su compañía y establecer un plan de pago. Los clientes DEBEN DE llamar a su compañía para prevenir el corte de servicio.

## Planes de Pagos

Para los clientes de ComEd, Ameren, North Shore y Peoples Gas: Cualquier cliente que llame a su compañía puede obtener un plan de pago de 18 meses por el balance que no haya sido cubierta por otra ayuda económica. (Vea la sección de LIHEAP y Asistencia Para El Pago De Recibos). Los clientes en el rango de hasta el 300% del nivel federal de pobreza son elegibles para un plan de pago de 18 meses sin pago inicial. El resto de los clientes deben aportar 10% de pago inicial. Toda ayuda financiera que se reciba después de hacer un acuerdo de pago, será aplicada inmediatamente al balance debido y el cliente puede llamar para re-negociar los términos, hasta el 30 junio. Los clientes pueden confirmar su nivel de ingreso y no será necesario mostrar documentación para obtener las protecciones.

Nicor ofrecerá planes de pago de hasta 24 meses para todos sus clientes que llamen, hasta el 31 de julio.

Los clientes que no hagan pagos, establezcan un plan de pago, o contacten a la compañía para entrar en un arreglo de pago después de recibir la notificación de desconexión, serán sujetos a la interrupción del servicio.

## Reconexión

Antes del 10 de julio, 2021 los clientes de hasta el 300% del nivel federal de pobreza pueden reconectar el servicio al pagar 25% de la deuda. Los clientes por encima del 300% del nivel federal de pobreza requerirán pagar el balance completo para reconectar el servicio. Pero pueda que califiquen para otra asistencia financiera.

## Asistencia Para El Pago De Recibos

Este es un tipo de ayuda financiera que ofrece su compañía. El programa varía de acuerdo a cada compañía. Los clientes que hayan recibido asistencia para el pago de recibos en el otoño, son elegibles para recibir fondos adicionales. Aquí los detalles:

- ComEd: Los clientes hasta el 300% del nivel federal de pobreza pueden recibir hasta \$500, o posiblemente más si es para la reconexión del servicio. (Esto en base a cuán rápido se acaben los fondos).
- Peoples Gas y North Shore Gas: Los clientes hasta el 300% del nivel federal de pobreza pueden recibir hasta \$500, o si es para la reconexión del servicio, pueden recibir \$1000.
- Ameren: Los clientes hasta el 300% del nivel federal de pobreza pueden recibir hasta \$400 en sus recibos eléctricos y \$300 para los recibos del gas.
- Nicor: Si un cliente tiene un balance de más de \$300 de deuda en los últimos 60 días, estos califican para recibir hasta \$500 en asistencia. El total de la ayuda no puede exceder \$800 si el cliente ha utilizado fondos de asistencia para el pago de recibos anteriormente.

## Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos (LIHEAP por sus siglas en inglés)

Si necesita ayuda financiera para pagar las facturas de luz o gas, llame a la línea directa de Help Illinois Families, 1-833-711-0374 para obtener información sobre el programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos (LIHEAP). La fecha límite para llenar la pre-solicitud en línea es el 16 de abril.

Después del 16 de abril, llame a la línea directa de LIHEAP al 1-877-411-9276. La fecha límite para enviar la solicitud final es el 31 de mayo de 2021 o hasta que se agoten los fondos. Durante la pandemia, los requisitos para recibir LIHEAP han cambiado para permitir que más personas reciban asistencia.

## Contacte A Su Compañía

Los números de las compañías más destacadas en Illinois:

Ameren Illinois– 1-800-755-5000  
 ComEd– 1-800-334-7661  
 Nicor Gas– 1-888-642-6748  
 North Shore Gas– 1-866-556-6004  
 Peoples Gas– 1-866-556-6001  
 Utilities Inc.– 1-800-831-2359  
 MidAmerican– 1-888-427-5632  
 Mount Carmel – 1-618-262-5151  
 Liberty Gas– 1-855-644-8134  
 Consumers Gas– 1-618-382-4158  
 Illinois Gas – 1-866-705-7291