

Having trouble paying your bills?

First, always try to pay what you can when you can. This shows a “good faith effort” to pay.

Then, contact your utility company to ask if there are programs to help:

Customer Assistance Programs

- Eligibility: Income at or below 150% of the Federal Poverty Level (see chart on back)
- Benefits: Discounted bill and possible debt forgiveness over time
- Contact your utility for more information

LIHEAP

- Available from November 2nd, 2020 to April 9th, 2021
- Eligibility: Income at or below 150% of the Federal Poverty Level (see chart on back)
- Benefits: Financial assistance to help pay for heat-related utility service, including gas, electric, or deliverable fuels (oil, wood, coal, or propane)
- Consumers can apply every year
- Cash grants range from \$200-\$1000; Crisis grants range from \$25-\$800
- Also helps to repair broken or inefficient heating systems
- Contact your local County Assistance Office to apply

Having trouble paying your bills? (continued)

Hardship Fund Programs

- Eligibility: Income at or below 200% of the Federal Poverty Level (see chart on back)
- Benefits: Grant assistance, generally up to \$500
- Contact your utility for more information

Payment Arrangements

- Ask your utility for a payment arrangement to pay the debt over time
- If your utility offers a payment arrangement that you cannot afford, ask for a lower amount - you may need to provide income information
- If your utility refuses to give you a payment arrangement, contact the Public Utility Commission

Energy Efficiency and Usage Reduction Assistance

- If you have high bills and a low income, you may be eligible for free energy efficiency and usage reduction measures to help reduce your monthly bills
- Contact your utility for more information
- If you are already enrolled in a customer assistance program but your level of income has changed or you have added a new household member, contact your utility company to see if your payment amounts can be adjusted

Know Your Rights: Regulated Utilities

Electric: Duquesne, Met-Ed, PECO Electric, Penelec, Penn Power, PPL, West Penn
Heat: Columbia, NFG, PECO Gas, Peoples, PGW, UGI

Water: Aqua, PA American, PWSA, Suez



About PULP:

The Pennsylvania Utility Law Project is a statewide specialty project within the Pennsylvania Legal Aid Network. Our mission is to ensure that low income Pennsylvanians can connect to and maintain safe and affordable utility services to their home.

This pamphlet is intended to provide general information about utility rights to Pennsylvanians impacted by the Coronavirus (COVID-19). This information is up to date as of November 17th, 2020.

Each situation is different. For advice about your case, contact PULP's utility hotline at 844-645-2500.

¿Tienes problemas pagar tus cuentas?

Primero, siempre trate de pagar lo que pueda cuando pueda. Esto muestra un *esfuerzo de buena fe*.

Luego, comuníquese con su compañía de servicios públicos para preguntar si hay programas que le ayuden.

CAPs (Programas de asistencia)

- **Eligibilidad:** Ingresos al 150% o menos de índice Federal de Pobreza (ver gráfico atrás)
- **Beneficios:** Factura con descuento y perdón de deudas posible con el tiempo
- Comuníquese con su utilidad para obtener más información

LIHEAP (Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos)

- Disponible del 2 de noviembre de 2020 al 9 de abril de 2021
- **Eligibilidad:** Ingresos al 150% o menos de índice Federal de Pobreza (ver gráfico atrás)
- **Beneficios:** Asistencia financiera para ayudar a pagar servicio de utilidad relacionado con el calor, incluso gas, combustibles eléctricos, o entregables (petróleo, madera, carbón o propano)
- Pueden solicitar cada año
- Las subvenciones en efectivo van desde \$200-\$1000; las subvenciones para crisis van desde \$25-\$800
- También ayudan a reparar sistemas de calefacción rotos o ineficientes
- Comuníquese con la CAO (Oficina de asistencia del Condado local) para solicitar la ayuda

¿Tienes problemas pagar tus cuentas? (seguido)

Hardship Fund Programs (Fondos para las dificultades)

- **Eligibilidad:** Ingresos al 200% o menos de índice Federal de Pobreza (ver gráfico atrás)
- **Beneficios:** Asistencia de subvenciones generalmente hasta \$500
- Comuníquese con su utilidad para obtener más información

Arreglos de pago

- Pida a su utilidad un acuerdo de pago para pagar la deuda a lo largo del tiempo
- Si su utilidad ofrece un acuerdo de pago que no puede pagar, pida un precio más bajo - puede que necesite proporcionar información sobre ingresos
- Si su utilidad se niega a darle un acuerdo de pago, comuníquese con la PUC

Asistencia para la eficiencia energética y la reducción del uso

- Si tiene facturas altas y bajos ingresos, puede ser elegible para medidas gratuitas de eficiencia energética y reducción del uso para ayudar a reducir sus facturas mensuales
- Comuníquese con su utilidad para obtener más información
- Si ya está inscrito en un programa de asistencia al cliente, pero su nivel de ingresos ha cambiado o ha agregado un nuevo miembro del hogar, comuníquese con su utilidad para ver si sus facturas mensuales se pueden ajustar

Conozca Sus Derechos: Servicios Públicos Regulados

Eléctrico: Duquesne, Met-Ed, PECO Electric, Penelec, Penn Power, PPL, West Penn

Energía: Columbia, NFG, PECO Gas, Peoples, PGW, UGI

Agua: Aqua, PA American, PWSA, Suez



Sobre PULP:

El PULP es un proyecto de especialidad en todo el estado dentro de la PLAN. Nuestra misión es garantizar que los pensilvanos de bajos ingresos puedan conectarse y mantener servicios públicos seguros y asequibles a su hogar.

Este folleto se trata información general sobre los derechos del servicio público a los pensilvanos afectados por el Coronavirus (COVID-19). Esta información está actualizada a partir del 17 de noviembre de 2020.

Cada situación es diferente. Para obtener consejos sobre su caso, comuníquese con la línea directa de servicios públicos de PULP al 844-645-2500.

Can my service be shut off during the pandemic if I am behind on my bill?

Yes. Regulated utilities may shut you off starting November 9th, 2020.

You must always receive a written termination notice at least 10 days (and up to 60 days) before being shut off.

Due to the pandemic, you may also receive an additional written notice before the 10-day notice is issued. If you do, contact your utility company immediately.

Your utility must also try to contact you 72 hours prior to termination, either by phone, in person, or by email (if you consented to receive electronic notice).

If your household income is at or below 300% of the Federal Poverty Level (see chart on the back), you will be protected from termination until March 31st, 2021 if you apply for all available assistance programs and request a payment arrangement.

Where can I get help to avoid termination or to be reconnected?

- First, contact your utility, apply for assistance, and/or request a payment arrangement
- Contact your local legal aid office or PULP's Utility Hotline at 844-645-2500
- Contact the Public Utility Commission to file an informal complaint by calling 1-800-692-7380

What if I have a medical condition?

You can submit a medical certificate from your doctor, nurse practitioner, or physician assistant to prevent termination for up to 30 days if you or a household member has a serious illness or if service is required to treat your condition. You may submit at least two additional medical certificates after the first if you continue to be at risk of termination.

What if my landlord stopped paying the bill, or requested that service be shut off?

Tenants have a right to continue service, even if their landlord stops paying or requests service be shut off to a tenant's property. Contact your local legal service program or PULP if your service is shut off based on your landlord's actions.

Additional protections are also available for victims of domestic violence with a Protection from Abuse Order or other court order demonstrating that they are a victim.

Unregulated Utilities

Boroughs, municipal authorities, and co-ops are not regulated by the Public Utility Commission and have their own regulations.

Contact your local legal aid program or PULP for more information.

Phone or Broadband Internet Assistance

The Lifeline Program provides telephone and broadband assistance to low income households.

If you are already enrolled, any recertification or reverification requirements deadlines are extended until February 28th, 2021. Visit <https://www.lifelinesupport.org/how-to-get-lifeline/> for information about the Lifeline Program.

2020 Federal Poverty Limit Guidelines

Number of Persons Living in Household	150% Annual Income Limit (AIL)	200% AIL	300% AIL
1	\$19,140	\$25,520	\$38,280
2	\$25,860	\$34,480	\$51,720
3	\$32,580	\$43,440	\$65,160
4	\$39,300	\$52,400	\$78,600
5	\$46,020	\$61,360	\$92,040

¿Se puede desconectar mi servicio durante la pandemia si estoy atrasado en mi factura?

Sí. Las utilidades reguladas pueden desconectarlo a partir del 9 de noviembre de 2020.

Siempre debe recibir un aviso de desconexión por escrito al menos 10 días (y hasta 60 días) antes de se desconectado.

Debido a la pandemia, también puede recibir un aviso adicional por escrito antes de que se emita el aviso de 10 días. Si lo hace, comuníquese con su utilidad inmediatamente.

Su utilidad también debe intentar ponerse el contacto con usted 72 horas antes de la desconexión, ya sea por teléfono, en persona o por correo electrónico (si consintió recibir un aviso electrónico).

Si los ingresos de su hogar están al 300% o menos del índice Federal de Pobreza (ver gráfico atrás), usted estará protegido de la desconexión hasta el 31 de marzo de 2021 si solicita todos los programas de asistencia disponibles y solicita un arreglo de pago.

¿Donde puedo obtener ayuda para evitar la desconexión o para reconectarme?

- Primero, comuníquese con su utilidad, solicite asistencia y solicite un acuerdo de pago
- Comuníquese con su programa local de asistencia legal o con la línea directa de PULP al 844-645-2500.
- Comuníquese con la PUC y presentar una queja informal llamando al 1-800-692-7380

¿Qué pasa si tengo una enfermedad?

Puede presentar un certificado médico de su doctor, enfermera especialista o ayudante del médico para prevenir la desconexión durante hasta 30 días si usted o un miembro del hogar tienen una enfermedad grave o si se requiere que el servicio trate su condición. Puede presentar al menos dos certificados médicos adicionales después del primer si sigue estando en peligro de la desconexión.

¿Qué pasa si mi propietario dejó de pagar la factura o pidió que se desconectar el servicio?

Los inquilinos tienen derecho a continuar el servicio, incluso si su propietario deja de pagar o solicita que el servicio sea desconectado a la propiedad de un inquilino. Comuníquese con su programa de servicio legal local o PULP si su servicio está desconectado en función de las acciones de su propietario.

Hay protecciones adicionales disponibles para las víctimas de violencia doméstica con una orden de protección contra el abuso (PFA) y otra orden judicial que demuestre con sus víctimas.

Las utilidades no reguladas

Los municipios, las autoridades municipales y las cooperativas no están regulados por la PUC (Comisión de Servicios Públicos) y tienen sus propias regulaciones. Comuníquese con su programa local de asistencia legal o PULP.

Asistencia telefónica o conexión de banda ancha

El programa Lifeline proporciona asistencia telefónica y de banda ancha a los hogares de bajos ingresos.

Si ya está inscrito, los plazos de los requisitos de recertificación o reverificación se extienden hasta el 28 de febrero de 2021. Visita <https://www.lifelinesupport.org/how-to-get-lifeline/> para más información.

2020 índice Federal de Pobreza

Tamaño del hogar	150% limite de ingresos anuales	200% limite de ingresos anuales	300% limite de ingresos anuales
1	\$19,140	\$25,520	\$38,280
2	\$25,860	\$34,480	\$51,720
3	\$32,580	\$43,440	\$65,160
4	\$39,300	\$52,400	\$78,600
5	\$46,020	\$61,360	\$92,040