

Protecciones de emergencia para el cliente, por CPUC, debido a COVID-19

Orden de emergencia para la protección del cliente

Como respuesta al estado de emergencia del gobernador, la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC, por sus siglas en inglés) ha establecido protecciones de emergencia para los clientes de servicios públicos residenciales y de pequeñas empresas que reciben servicios de electricidad, gas, agua, alcantarillado y telecomunicaciones que están bajo la jurisdicción de la CPUC.

¿Quién califica para las protecciones de emergencia?

Todos los clientes residenciales y de pequeñas empresas de los servicios públicos regulados por la CPUC están protegidos. Esto incluye grandes empresas de servicios de energía como PG&E, SCE, SoCalGas, SDG & E, así como otras más pequeñas; empresas de telecomunicaciones como AT&T, Spring, Verizon y Frontier; y servicios públicos de agua y alcantarillado de propiedad privada bajo la regulación de la CPUC.

Protecciones para clientes de electricidad y gas

Los servicios públicos de electricidad y gas como PG&E, SCE, SoCalGas y SDG & E deben:

- Suspender las desconexiones por falta de pago.
- Eliminar depósitos y multas por pagos tardíos.
- Proporcionar planes de pago para los clientes con un primer pago de no más del 20% del saldo total y los pagos restantes distribuidos equitativamente durante al menos 12 meses.
- Eliminar la verificación de ingresos para los clientes que auto-certifiquen su elegibilidad y suspender los requisitos de renovación para los programas de tarifas con descuento CARE y FERA.

Protecciones para clientes de agua

- Eliminar las tarifas de reconexión y suspender los depósitos.
- Proporcionar planes de pago razonables.
- Minimizar las desconexiones por falta de pago.

Los clientes que reciben servicios de una compañía de agua municipal no califican para estas protecciones.

Apoyo para clientes de telecomunicaciones

El 4 de enero de 2021, la CPUC tomó medidas para apoyar a las familias en dificultades durante la pandemia de COVID-19 mediante la implementación de una moratoria de desconexión de las telecomunicaciones. La moratoria entró en vigor el 16 de enero de 2021 y permanecerá en vigor durante 90 días hasta el 16 de abril de 2021. Esto es lo que necesita saber:

- Prohíbe las desconexiones por falta de pago
- No permite el cobro de cargos atrasados
- Proporciona soporte para los clientes residenciales y de pequeñas empresas.
- Los clientes auto-certifican sus dificultades financieras
- Se aplica a la telefonía fija, los clientes de servicios inalámbricos de voz y VoIP
- NO se aplica al servicio de telefonía móvil prepago o banda ancha
- Los proveedores de servicio deben ofrecer planes de pago a los clientes por los atrasos adeudados una vez que se levante la moratoria.

La CPUC tiene la autoridad para extender esta moratoria más allá del 16 de abril de 2021.

AT&T	1-800-331-0500
Sprint	1-888-211-4727
T-Mobile	1-800-937-8997
Verizon	1-800-922-0204
Frontier	1-800-921-8101

¿Cómo puedo solicitar ayuda financiera?

Usted puede calificar para tarifas de servicios públicos con descuento según sus ingresos actuales (¡no sus ingresos antes de COVID-19!) mediante los programas CARE o FERA. También puede ser elegible para el alivio de tarifas a través del programa Medical Baseline debido a una condición médica que califique. Para solicitar a estos programas u obtener información sobre otras fuentes de asistencia financiera de emergencia durante la emergencia COVID-19, comuníquese con su compañía de servicios públicos.

PG&E	1-800-743-5000
SCE	1-800-655-4555
SoCalGas	1-800-427-2200
SDG&E	1-800-411-7343

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer si recientemente perdí mi trabajo o no puedo trabajar debido a una enfermedad durante la pandemia de COVID-19?

Si tiene una condición médica grave o recientemente perdió su trabajo debido a COVID-19, considere tomar estos pasos:

- 1) Llame a sus compañías de energía, comunicaciones y agua para informarles su situación para que puedan anotar en su cuenta que debe recibir asistencia del programa.
- 2) Si no puede pagar su factura en su totalidad, pida a su compañía de servicios públicos un arreglo de pago que sea asequible para usted.
- 3) Solicite a CARE, FERA y / o Lifeline si califica según sus ingresos actuales (no según sus ingresos anteriores a COVID-19).
- 4) Solicite a Medical Baseline si tiene una enfermedad o condición que le haga usar más electricidad para mantener su salud.
- 5) Haga los pagos completos de su factura si tiene la capacidad para hacerlo. Las protecciones contra las desconexiones no durarán para siempre.
- 6) Revise las pautas de ingresos para CARE y FERA <https://www.cpuc.ca.gov/lowincomerates/> y Lifeline antes de aplicar. La elegibilidad según ingresos no se eliminará durante este tiempo y es posible que en el futuro se requiera prueba de elegibilidad según ingresos.

¿Seré expulsado de CARE o FERA si no presento documentos o información?

Nadie será expulsado de CARE o FERA durante el período de vigencia de la orden de emergencia. Sin embargo, si sus ingresos aumentan, es posible que ya no califique y debe notificar a su compañía de servicios públicos.

¿Cuánto tiempo durará la orden de emergencia?

La orden de emergencia para la protección del cliente está en vigor desde el 4 de marzo de 2020 hasta el 16 de abril de 2021. La CPUC tiene la autoridad para extender esta orden más allá de esa fecha.

¿Qué es un plan de pago razonable si tengo ingresos bajos o nulos?

Un plan de pago razonable es uno que Ud. pueda pagar y a la vez cumplir con sus otras necesidades diarias.

Las empresas de servicios públicos de electricidad y gas han recibido instrucciones de ofrecer planes de pago que requieran no más del 20% de su factura total en la primera cuota y den hasta 12 meses para pagar el saldo.

Si esta cantidad no es asequible para usted debido a la falta de ingresos, pida un pago inicial más bajo y más meses para pagar su saldo. Comuníquese a su compañía de servicios públicos lo que Ud. puede pagar.

Ejercite sus derechos

Si se le niega el servicio o la asistencia, cree que se le ha facturado en exceso o necesita ayuda para negociar un plan de pago que se ajuste a su presupuesto, tiene derecho a presentar una queja ante la CPUC en: <https://appsssl.cpuc.ca.gov/cpucapplication/> o llame a la línea directa de la CPUC al: 1-800-649-7570.

Sin embargo, es importante que primero se comunique con la compañía de servicios públicos para tratar de resolver cualquier queja.

Para más información visite nuestro sitio web www.turn.org o comuníquese con cpierre@turn.org.