

Ayuda para servicios públicos y crisis de corta duración



En esta sección usted encontrará información sobre:

- **Consejos para el ahorro de los servicios públicos**
- **Ayuda para servicios públicos**
- **Fondo para servicios públicos de ACAA (ACAA's Fuel Fund)**
- **Servicios para crisis de corta duración (Short Term Crisis Services, STCS)**
- **Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos (Low-Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP)**
- **Cooperativas rurales de energía de Arizona (Arizona Rural Electric Cooperatives)**
- **Asistencia telefónica y programas de descuento (Telephone Assistance and Discount Programs)**
- **Proveedores de energía y sus programas de ayuda**
 - Servicio público de Arizona (Arizona Public Service, APS)
 - Proyecto Salt River (Salt River Project, SRP)
 - Compañía de gas Southwest Gas
 - Compañía de electricidad Tucson Electric Power (TEP)
 - Unisource Energy Services - Electricidad y gas
- **Programas adicionales de ayuda para servicios públicos**
 - SHARE
 - H.E.E.R.O.



SOCIEDADES EN LA COMUNIDAD

SRP aprecia nuestra duradera sociedad con la Asociación de Acción Comunitaria de Arizona y se enorgullece de patrocinar este recurso

Consejos para el ahorro de los servicios públicos

Parte uno: tome el control y reduzca su factura

Si tiene problemas para pagar las cuentas de electricidad o gas, o simplemente desea tener más dinero para su familia, vea estos consejos sobre cómo usar menos energía y ahorrar más dinero:

- Use la energía de forma inteligente. Ponga el termostato del aire acondicionado o del calefactor unos grados más alto (en verano) o más bajo (en invierno). Cada grado que cambie equivale a un cambio de entre 2% y 4% en su factura. Esto significa que si usted cambia el termostato del aire acondicionado de 76 a 80 grados, puede ahorrar entre \$8 y \$16 por mes en una factura de \$100.
- Use menos. Apague las luces si no las necesita. Desenchufe el segundo refrigerador. Mantenga lleno el refrigerador y el congelador poniendo envases plásticos con agua. Use un sistema de enfriamiento por evaporación en lugar del aire acondicionado. Algunas familias logran ahorrar entre \$5 y \$40 por mes usando técnicas para ahorrar energía. No obstante, si usted actualmente no utiliza mucha energía, es posible que el ahorro no sea tan grande.
- Inscríbase en un programa de descuento de tarifas. La mayoría de las compañías de electricidad y gas ofrecen programas de descuento que permiten ahorrar hasta \$14 por mes. ¡En un año, puede ahorrar hasta \$168!
- Inscríbase en el programa de aclimatación para el hogar. Este programa le ayuda a realizar algunos cambios en su hogar para utilizar la energía de forma más eficiente y reducir el consumo. También puede realizar algunas de estas modificaciones usted mismo, como sellar las puertas y ventanas y plantar árboles para que den sombra a su hogar.
- Asista a una clase sobre el uso correcto de la energía. Hable con su compañía de servicios o Programa de Acción Comunitaria para obtener más información y pedir consejos sobre el ahorro de energía.
- Inscríbase en un programa de pagos compensados. Si bien pagará la misma cantidad anual, puede resultar más sencillo administrar el pago de las elevadas facturas mensuales, ya que al tener el mismo monto todos los meses, es más fácil planificar los pagos. Esto también significa que los meses en que su factura era mucho menor, ahora será un poco más grande. Pida más información a su compañía de servicios públicos.
- Pruebe las tarifas por horas de uso. Si en general su familia no está en casa durante el día, y a usted no le molesta utilizar aire acondicionado y lavar la ropa sólo durante la noche o los fines de semana, puede ser un buen candidato para las tarifas reducidas de electricidad. Pida más información a su compañía de electricidad.
- Puede ser elegible para recibir ayuda con el pago de las facturas. Llame al Programa de Acción Comunitaria para obtener más información.

Cómo obtener ayuda

Cuando un cliente tiene dificultades financieras, la mayoría de las compañías de servicios públicos ofrecen soluciones como por ejemplo, planes de pago, asesores de crédito o ayuda legal para el cliente. Estas compañías también trabajan conjuntamente con agencias del gobierno y de servicio social que ofrecen programas para ayudar a las personas de bajos ingresos a pagar sus cuentas (vea los programas incluidos aquí).

Los programas educativos sobre el uso correcto de la energía le enseñan cómo ahorrar dinero en las facturas de gas o electricidad; cuanto más sepa sobre cómo usar la energía de forma inteligente, más podrá ahorrar. Llame al Programa de Acción Comunitaria local para obtener información sobre estos talleres educativos.

Si en un mes determinado usted recibe una factura más grande de lo habitual, es posible que alguno de sus electrodomésticos (como el aire acondicionado o el refrigerador) no esté funcionando bien y esté usando demasiada energía. También existe la posibilidad de que le hayan facturado de más accidentalmente. En ambos casos, si tiene alguna pregunta sobre su factura, llame a su compañía de servicios públicos.

Parte dos: si no puede pagar su cuenta

Hay ciertas cosas que puede hacer para evitar que le corten el servicio eléctrico, de gas natural o de teléfono. El paso más importante es llamar a la compañía de servicios públicos lo antes posible para informarles sobre su situación. Cuanto más espere, menos tiempo tendrá para resolver el problema. En general, las compañías de servicios públicos prefieren evitar cortar el servicio porque esto les significa tiempo y dinero. Si usted le informa a la compañía sobre sus dificultades financieras y de su intención de pagar, generalmente pueden ayudarlo con su problema.

Si le cancelan el servicio por falta de pago, es posible que le cobren un cargo para reconectar el servicio y que deba depositar una gran suma para que esto suceda. En el caso de que le corten el servicio por falta de pago y usted no se vuelve a conectar, el depósito puede usarse para cancelar la deuda pendiente.

Ayuda para servicios públicos

Existen más de 30 Programas de Acción Comunitaria (CAPs) y lugares en Arizona que cuentan con diversos programas que brindan ayuda a personas de bajos ingresos. Si usted se encuentra en una situación de crisis y no puede pagar sus facturas, llame a su Programa de Acción Comunitaria local (vea la pág. 4) para saber si es elegible para recibir ayuda. La mayoría de los programas exige el cumplimiento de ciertos criterios, incluido un límite en los ingresos. Tenga en cuenta que el aporte mensual de estos programas es limitado.

Suministros médicos

La mayoría de las compañías de servicios públicos mantiene una lista de sus clientes con problemas médicos graves y que utilizan equipos eléctricos para vivir. En estos casos se toman medidas especiales, como avisar con anticipación cuándo se interrumpirá el servicio. Para formar parte de esta lista, el cliente debe presentar en la compañía comprobantes de su problema médico certificados por un médico matriculado. Muchos servicios públicos aplican descuentos en la tarifa a los clientes en esta situación que reúnen los requisitos. Pida más información a su compañía de electricidad o gas.

Fondo para servicios públicos de ACAA (ACAA Fuel Fund)

La Asociación de Acción Comunitaria de Arizona cuenta con un programa energético estatal de ayuda para brindar asistencia a las familias que califican para superar problemas a corto plazo con los servicios públicos. Este programa permite realizar los pagos para mantener o reconectar servicios públicos esenciales.

El programa abrió sus puertas en el otoño del 2007. La recepción de solicitudes y el asesoramiento sobre los servicios públicos se realiza a través de organizaciones comunitarias en todo el estado de Arizona.

Las personas que buscan ayuda deben primero comunicarse con el departamento de atención al cliente de la compañía de servicios públicos para que los remitan a las agencias locales. Si le indican que llame a la Oficina del Programa de Acción Comunitaria (CAPs) local, vea la información de contacto en la lista que comienza en la página 4. Los solicitantes deben presentar una identificación, comprobante del ingreso del grupo familiar, facturas y/o avisos recientes de servicios públicos y otra documentación. Cuando usted programa una cita, recibirá más información sobre la documentación necesaria y los procesos de recepción.

Servicios para Crisis de Corta Duración

(Short Term Crisis Services, STCS)

Descripción del programa

El programa de Servicios para Crisis de Corta Duración (STCS) es un recurso estatal que brinda ayuda temporal a personas de bajos ingresos que tienen una emergencia y no pueden costearla con sus ingresos; también se ofrecen recursos para ayudar a estabilizar una crisis financiera inmediata. El programa STCS puede brindar ayuda de emergencia para:

- Albergue de emergencia para personas elegibles
- Ayuda para el depósito y pago de servicios públicos
- Necesidades especiales que ayudarán a una persona a asegurarse o mantener un empleo
- Depósitos para alquiler (sólo en ciertas áreas geográficas) o el 1er mes de alquiler.

Los Servicios para Crisis de Corta Duración están a cargo de Organizaciones basadas en la comunidad (CBO), incluidos los Programas y Agencias de Acción Comunitaria (CAPs), y de albergues para personas sin hogar y víctimas de violencia doméstica. Los fondos de STCS son limitados y los requisitos de elegibilidad son muy específicos. Puede suceder que una persona presente una solicitud y califique pero que igualmente no reciba ayuda por escasez de fondos. El financiamiento para estos servicios proviene de distintos recursos, incluidas entidades gubernamentales federales, estatales y locales. También se reciben aportes de organizaciones caritativas (por ejemplo, United Way) y religiosas (por ejemplo, St. Vincent de Paul) locales.

Información de elegibilidad

Para calificar para el programa STCS, el solicitante debe cumplir con los siguientes requisitos de elegibilidad:

- Ser ciudadano estadounidense o residente legal calificado
- Ser residente de Arizona al momento de presentar la solicitud
- Tener un hijo menor de 18 años que cumpla con los criterios de ciudadanía estadounidense o de residente legal calificado
- Tener un ingreso total bruto del grupo familiar de menos del 125% de las Pautas federales de pobreza. Los ingresos pueden ser algo mayores para grupos familiares que incluyen personas discapacitadas o de la tercera edad.
- El solicitante debe cumplir con uno de los siguientes motivos de crisis:
 1. Separación de la familia como consecuencia de violencia doméstica donde el solicitante no puede regresar a su hogar para utilizar los recursos compartidos o de su pareja
 2. Pérdida de ingresos
 3. Circunstancias imprevistas que aumentan los gastos y dificultan cumplir con los pagos presupuestados del mes siguiente.
 4. Una enfermedad que pone en peligro la salud y la seguridad del grupo familiar. Igualmente se debe cumplir con los requisitos de ingresos del programa.

El solicitante debe justificar y presentar comprobantes de las causas de la situación de emergencia para la que necesita ayuda. La asistencia se limita a una vez en un período de 12 meses por año fiscal (de junio a julio).

Cómo presentar su solicitud

Las personas deben presentar su solicitud en la oficina local de CAP, un albergue para personas sin hogar o un albergue para víctimas de violencia doméstica. La agencia se encargará de recibir la solicitud, entrevistar a la persona y determinar su elegibilidad. En la entrevista, se le pedirá que presente determinados documentos para verificar la información de su solicitud. Los pagos de emergencia para los solicitantes elegibles se realizarán en su nombre directamente a los proveedores de servicios. El dinero no se entrega a las personas que solicitan los beneficios de este programa.

Documentación necesaria

Los solicitantes deben presentar comprobantes de sus ingresos brutos totales para un período específico, según las pautas de cada agencia. También deben presentar documentación que demuestre cuál es la necesidad de su grupo familiar (por ejemplo, contrato de alquiler, aviso de desalojo y/o facturas de servicios públicos), y ser capaces de explicar y aportar pruebas de lo que los motivó a solicitar ayuda. Entre otra documentación necesaria se incluyen tarjetas de identificación, números de Seguro Social, certificados de nacimiento e información de residencia. Cada agencia puede solicitar documentación adicional según lo crea necesario.

Dónde presentar su solicitud

Puede acudir a la oficina CAP más cercana o llamar para obtener más información. Vea las direcciones y números de teléfono de las oficinas en la página 4.

Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos

(Low-Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP)

Descripción del programa

LIHEAP es un programa de ayuda combinado de calefacción y refrigeración diseñado para ayudar a personas de bajos ingresos calificadas a pagar las facturas de los servicios públicos. Este recurso federal está a cargo de los Programas y Agencias de Acción Comunitaria (CAPs) y una pequeña cantidad de organizaciones comunitarias.

Puede usar los beneficios del programa LIHEAP para pagar la factura de electricidad o gas actual, una factura atrasada, un depósito para servicios públicos, cargos por pago fuera de término o cargos de reconexión. Si cree que no podrá pagar alguna factura pendiente, llame lo antes posible a la compañía de servicios públicos para ver las opciones disponibles.

En algunos casos, se puede brindar ayuda para sistemas de cañerías de agua o de desagüe específicos de sistemas de refrigeración para los meses de verano. También pueden estar disponibles, ante una situación de emergencia, beneficios de LIHEAP adicionales. La asistencia se limita a una vez en un período de 12 meses. El monto destinado como ayuda dependerá de factores como: la cantidad de integrantes, el ingreso bruto mensual y el gasto energético del grupo familiar.

Nota para los inquilinos: si los costos de los servicios públicos están incluidos en el pago del alquiler, puede usar los beneficios de LIHEAP para pagar el porcentaje del alquiler correspondiente a estos gastos.

Información de elegibilidad

Para calificar, el solicitante debe cumplir con los requisitos de ingresos estipulados. Cada agencia local determina la prioridad de las solicitudes. Se consideran más urgentes:

- Grupos familiares con un gasto energético superior a sus ingresos
- Grupos familiares con niños de hasta seis años, personas mayores con un estado de salud precario y/o personas con discapacidades
- Grupos familiares con muchos integrantes e ingresos muy bajos

Documentación necesaria

Copias de las facturas de gas y/o electricidad del solicitante, comprobante de ingresos de los últimos 30 días, incluidas copias del recibo de sueldo y cartas de aprobación, y los números del Seguro Social de todos los miembros de la familia.

Dónde presentar su solicitud

Llame o acuda a la oficina local de CAP (vea la pág. 4) para obtener más información sobre cómo calificar y presentar una solicitud para el programa LIHEAP.

Cooperativas rurales de energía de Arizona (Arizona Rural Electric Cooperatives)

La disponibilidad de los programas de asistencia varía según la cooperativa. Llame a la oficina de asuntos del consumidor de su cooperativa local para obtener más información.

Cooperativa de energía de Mohave (Mohave Electric Cooperative)

Servicio para el condado de Mohave
928-763-4115

Cooperativa de energía de Trico (Trico Electric Cooperative)

Servicio para los alrededores de Tucson
520-744-2944

Cooperativa Duncan (Duncan Cooperative)

Servicio para la región sur del condado de Greenlee
928-359-2503

Cooperativa de energía del condado de Graham (Graham County Electric Cooperative)

Servicio para el condado de Graham
928-485-2451

Cooperativa de energía de Sulphur Springs Valley (Sulphur Springs Valley Electric Cooperative)

Servicio para los condados de Cochise, Graham, Pima y Santa Cruz
520-384-2221

Cooperativa Navapache (Navapache Cooperative)

Servicio para los condados de Apache y Navajo
928-368-5118

Programa de asistencia telefónica (Telephone Assistance Program, TAP)

Descripción del programa

Este programa brinda servicios básicos mensuales de telefonía y para tarifas de instalación a clientes de bajos ingresos de la compañía telefónica Qwest y que necesitan el servicio debido a una afección médica.

Información de elegibilidad

Como condición de elegibilidad, los ingresos del solicitante deben cumplir con las normas del programa Y el solicitante debe presentar comprobantes médicos que indiquen que necesita el servicio telefónico. Este programa está disponible sólo para los clientes de Qwest. Las vacantes son limitadas.

Documentación necesaria

El solicitante debe presentar documentación firmada por un médico que justifique la necesidad médica. Encontrará estos formularios (asegúrese de usar el formulario de DES) en las oficinas locales de CAP o DES. También debe presentar un comprobante de ingresos de los últimos 30 días, incluidas copias del recibo de sueldo, cartas de aprobación o cheques del Seguro Social.

Dónde presentar su solicitud

Para solicitar los beneficios del programa TAP, llame o acuda a la oficina local de CAP (vea la pág. 4).

Programa de descuento del teléfono para personas de la tercera edad

(Senior Telephone Discount Program, STDP)

Descripción del programa

Este programa ofrece un descuento del 17% en las facturas mensuales de teléfono a personas de bajos ingresos a partir de los 65 años de edad. El descuento se aplica a las tarifas locales de teléfono y también para el mantenimiento del cableado y los cargos de instalación. Este programa estatal está disponible con todas las compañías de teléfono.

Información de elegibilidad

Como condición de elegibilidad, el solicitante debe cumplir con los criterios de ingresos, tener 65 o más años y ser el jefe del grupo familiar.

Dónde presentar su solicitud

Las solicitudes están disponibles en las bibliotecas públicas y las oficinas CAP (vea la pág. 4). La elegibilidad será determinada por el Departamento de Seguridad Económica y la Oficina de asociaciones comunitarias y prácticas innovadoras.

Programa Link-Up y Programa Lifeline de descuento telefónico

(Lifeline Telephone Discount Program, and the Link-Up Program)

Descripción del programa

El programa Lifeline ofrece a los suscriptores elegibles un crédito mensual de \$8.10 para el porcentaje de servicio básico de su factura de teléfono. Este crédito se aplica a la línea telefónica principal del hogar que figura a nombre del suscriptor elegible. Los suscriptores de Lifeline Assistance también pueden obtener, sin cargo, el servicio de bloqueo de llamadas de larga distancia.

El programa Link-Up ofrece a los suscriptores elegibles tarifas de conexión reducidas o \$30.00, el monto que sea menor. También incluye la opción de pago diferido sin intereses para los cargos de conexión. No cubre el costo de cableado en el hogar y se aplica sólo a una línea por domicilio y por suscriptor. Este programa está disponible sólo para los clientes de Qwest.

Información de elegibilidad

El solicitante debe ser el titular del servicio de teléfono. Para ser elegible, al momento de pedir el servicio, el solicitante debe estar inscrito en al menos uno de los siguientes programas de ayuda:

1. Cupones de Alimento
2. Ayuda federal para la vivienda pública
(Federal Public Housing Assistance)
3. Seguridad de Ingreso Suplementario
(Supplemental Security Income, SSI)
4. AHCCCS (Medicaid)
5. Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos
(Low-Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP)
6. Asistencia temporal a familias necesitadas
(Temporary Assistance to Needy Families, TANF)
7. Plan de seguro médico estatal para niños (KidsCare)
8. Programa nacional de almuerzo escolar
(National School Lunch Program)

Dónde presentar su solicitud

Para solicitar los beneficios de los programas Lifeline o Link-Up, llame o acuda a la oficina local de CAP (vea la pág. 4).

PROGRAMAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ARIZONA (APS)

Programa de ayuda energética

(Energy Support Program, E-3)

Descripción del programa

Este programa, que está administrado por el Departamento de Seguridad Económica de Arizona (DES), ofrece un descuento de hasta el 40% en el costo del servicio eléctrico a clientes con ingresos limitados. El monto del descuento dependerá de la cantidad de electricidad que utiliza por mes; cuanto menos use, mayor será el descuento.

Descuento según el uso mensual de energía

De 0 a 400 kw/h	40%
De 401 a 800 kw/h	26%
De 801 a 1200 kw/h	14%
Más de 1200 kw/h	\$13.00

Información de elegibilidad

Puede obtener el descuento si es titular de una cuenta APS y los ingresos combinados de su grupo familiar equivalen al 150% o menos de las Pautas federales de pobreza. Si el solicitante no es el titular de la cuenta, llame a la oficina local de APS y pida que se cambie el nombre en la cuenta.

Cómo presentar su solicitud

Complete una solicitud y envíela a la oficina de DES; el sobre ya incluye la dirección y el franqueo pagado. Busque los formularios de solicitud en cualquiera de las oficinas comerciales de APS, en las oficinas de CAP, en los centros para adultos mayores y en los bancos de alimentos. Una vez que se recibe la solicitud, el procesamiento puede demorar entre 30 y 45 días.

Dónde presentar su solicitud

Para obtener más información sobre cómo solicitar este descuento, conseguir un formulario o ver si reúne los requisitos, llame a DES al:

En Phoenix	602-542-6600
Fuera de Phoenix (sin cargo)	1-800-582-5706

Busque las oficinas locales de APS en la guía telefónica.

La Línea de servicio en español de APS (APS Hispanic Service Line) ofrece información de atención al cliente y sobre los servicios en español; llame al:

En Phoenix	602-371-6861
Fuera de Phoenix (sin cargo)	1-800-252-9410

Programa de aclimatación y uso prudente de la energía para personas de bajos ingresos (Energy Wise Low-Income Weatherization Program)

Descripción del programa

Este programa está diseñado para ayudar a los clientes de APS con un ingreso del grupo familiar de menos del 150% de las Pautas federales de pobreza a realizar reparaciones y la aclimatación del hogar para reducir los montos de las facturas de electricidad. Entre algunas de las medidas que permiten mejorar la eficiencia de la energía se incluyen: calibración del aire acondicionado y el sistema de refrigeración, reparación de las tuberías, aislamiento en el ático, arreglo de ventanas e información a domicilio sobre cómo ahorrar energía y reducir las facturas de electricidad. Los participantes que califican pueden recibir hasta \$6,000 para las reparaciones y la aclimatación del hogar. Si su área cuenta con el servicio de ayuda para el pago de facturas, usted puede recibir hasta \$400 para pagar sus cuentas.

Información de elegibilidad

El solicitante debe ser un cliente residencial de APS, ser el titular de la cuenta y tener ingresos del grupo familiar que cumplan con las normas del programa.

Dónde presentar su solicitud

Para presentar su solicitud, llame a la oficina local de CAP (vea la pág. 4).

Asesoramiento para el cliente

Los clientes pueden solicitar la ayuda de un asesor para casos graves de falta de pago. Sólo deben llamar a APS para informarles de la situación y solicitar ayuda.

Equalizer™

El programa Equalizer le ayuda a administrar mejor su presupuesto al nivelar mensualmente los consumos máximos y mínimos de electricidad.

Para inscribirse en el programa Equalizer o hablar con un asesor para el cliente, llame a la oficina de APS al 602-371-7171, en el área de Phoenix, o al 1-800-253-9405.

PROGRAMAS DE SRP

Plan de precio económico

(Economy Price Plan, EPP)

Descripción del programa

El programa EPP ofrece un descuento mensual de \$14 para los cargos de SRP. Para obtener este descuento, el cliente debe ser titular de una cuenta SRP, cumplir con las pautas de bajos ingresos de este programa y tener una de las siguientes tarifas: Básica (E-23), SRP M-Power® (E-24) o Tiempo de uso (E-26). Si no está seguro de qué plan de tarifa tiene, vea su factura de SRP o llame al servicio de atención al cliente de SRP. Un representante de SRP notifica a los participantes del programa EPP cuando es momento de renovar la solicitud.

Cómo presentar su solicitud

Complete una solicitud y envíela a la oficina de SRP en el sobre con dirección y franqueo pagado que se adjunta. Una vez que se recibe la solicitud, el procesamiento puede demorar hasta 60 días.

Dónde presentar su solicitud

Para obtener una solicitud, puede llamar a SRP al 602-236-8888, acudir a una de las oficinas de atención al cliente de SRP (busque la oficina más cercana llamando al 602-236-8888 o visitando el sitio de SRP en www.srpnet.com). También puede presentar su solicitud en la oficina local de CAP (vea la pág. 4).

Asesores de recursos para el cliente

Estos asesores ayudan a clientes con crisis financieras. También remiten a los clientes a otros servicios de ayuda disponibles, como asistencia con la energía, alimentos para casos de emergencia, ropa, alquiler o hipoteca. Los clientes pueden llamar al 602-236-8888 para hablar sobre su situación particular.

Servicios del defensor del pueblo

La Oficina de Defensoría del Consumidor (Consumer Ombudsman Office) de SRP ofrece, sin cargo, diferentes tipos de servicios para la resolución de disputas a clientes que tienen problemas con los servicios de agua o energía.

SRP Consumer Ombudsman
PAB 240
P.O. Box 52025
Phoenix, AZ 85072-2025
602-236-2196
ombuds@srpnet.com

Talleres Electricents de SRP

Los talleres de Electricents brindan información sobre cómo reducir los gastos de energía del hogar siguiendo una serie simple, sencilla y gratuita de consejos de ahorro. Para obtener más información sobre este taller, llame al 602-236-3000.

Programa M-Power® de SRP

El programa M-Power® puede ser una forma sencilla de ahorrar para pagar los gastos del servicio eléctrico. Usted compra la electricidad cuando la necesita, según sus propios horarios y sólo la cantidad que desea; es como comprar gasolina para un automóvil. Un representante de SRP instalará un medidor especial y le dará una unidad de visualización para su hogar. Esta unidad le permite saber cuánta electricidad gasta y cuánto le queda. Usted puede usar esta información para controlar el uso y tomar decisiones de ahorro.

Puede comprar electricidad en cualquiera de los muchos Centros de pago de SRP de todo el valle. Algunos incluso están abiertos las 24 horas. La cantidad que compra se codifica en una tarjeta plástica, que usted luego coloca en la unidad de visualización para añadir el crédito nuevo. La unidad emite una alarma que indica que se está quedando sin crédito y que debe comprar más antes de que se interrumpa el suministro de electricidad. Con el sistema M-Power de SRP, no hay cargos por pago fuera de término, facturas mensuales ni cargos de reconexión. El control está en sus manos.

Para obtener más información o presentar una solicitud para el sistema M-Power de SRP, llame a un representante de SRP al 602-236-8855 o acuda a una de las Oficinas de atención al cliente de SRP (llame al 602-236-8888 para averiguar las direcciones), o bien visite el sitio web de SRP en www.srpnet.com/contactus/offices.asp.

Servicios adicionales de SRP

Los clientes pueden llamar al 602-236-8888 o al 1-800-258-4777 (fuera del condado de Maricopa). Los clientes que hablan español pueden llamar a La Línea al 602-236-1111 para obtener más información sobre estos servicios adicionales gratuitos:

- Facturas con letras grandes
- Plan de gestión de pagos (nivela los montos por consumos máximos y mínimos en la factura de electricidad)
- Programa de descuento médico (la elegibilidad depende del equipo médico de apoyo vital utilizado)
- Fecha de vencimiento personalizada (el cliente elige la fecha en que vence su factura)
- Facturas en español

PROGRAMAS DE SOUTHWEST GAS

Programa de asistencia para personas de bajos ingresos

(Low-Income Ratepayer Assistance Program, LIRA)

Descripción del programa

El programa LIRA ofrece un descuento del 20% desde el 1.º de noviembre hasta el 30 de abril para las primeras 150 termias de gas natural que se usan cada mes; si el consumo mensual supera las 150 termias, se aplica la tarifa residencial habitual. También cuenta con un cargo por servicio menor y un descuento durante todo el año para los cargos de conexión o de reconexión del servicio.

Información de elegibilidad

Como cliente de Southwest Gas, puede inscribirse en el programa LIRA si recibe el servicio con el Plan de tarifa G-5, servicio residencial de gas, si usted es el titular de la cuenta, y si el ingreso bruto anual de su grupo familiar cumple con las pautas sobre bajos ingresos especificadas en el programa.

Cómo presentar su solicitud

Las solicitudes están disponibles en cualquiera de las oficinas de Southwest Gas o de CAP (vea la pág. 4); también puede pedir que le envíen una a su hogar. Complete la solicitud y envíela por correo o preséntela en cualquiera de las oficinas de Southwest Gas. La solicitud incluye la dirección de envío y tiene franqueo pagado. También puede completar un formulario de solicitud en línea en el sitio web de Southwest Gas en www.swgas.com.

Al firmar la solicitud, usted autoriza a Southwest Gas a determinar y verificar su elegibilidad para recibir el descuento. Para las solicitudes en línea, debe poner una firma electrónica.

Documentación necesaria

Para establecer la elegibilidad, Southwest Gas puede exigirle que presente algún comprobante de ingresos, como declaraciones de impuestos, recibos de sueldo, recibos de pago de beneficios gubernamentales u otro tipo de registros del gobierno o del empleador, según corresponda.

Dónde presentar su solicitud

Busque en la guía telefónica las direcciones de las oficinas de Southwest Gas o visite su sitio web en www.swgas.com. Para ver las direcciones de las oficinas de CAP, vaya a la página 4.

Programa de ahorro de energía para personas de bajos ingresos

(Low-Income Energy Conservation, LIEC)

Independientemente de que usted sea dueño o alquile la propiedad donde vive, el Programa de ahorro de energía de Southwest Gas, en asociación con la Oficina de energía del Departamento de Comercio de Arizona (Arizona Department Of Commerce Energy Office), puede ayudarlo a remodelar su hogar para utilizar la energía de forma más eficiente.

Las medidas para ahorrar energía están disponibles, sin cargo, para todos los clientes que reúnen los requisitos de ingresos.

Algunos ejemplos de estas medidas son sellamiento, aislamiento, colocación de burletes y reparación de ductos y de ventanas.

La elegibilidad para el programa está sujeta a las pautas de ingresos establecidas por el Ministerio de Salud y Servicios Sociales de EE. UU. (U.S. Department of Health and Social Services).

Vea las pautas de elegibilidad en la sección Residential Services (Servicios residenciales) del sitio web de Southwest Gas, www.swgas.com, o llame a la oficina local de la compañía para obtener más información.

Área metropolitana de Phoenix 602-861-1999
Fuera del área metropolitana de Phoenix 1-800-873-2440

PROGRAMAS DE TUCSON ELECTRIC POWER (TEP)

Programas de tarifa de descuento de Lifeline (Lifeline Discount Rate Programs)

Descripción del programa

El programa Lifeline ofrece un descuento en las facturas del servicio eléctrico residencial a los clientes con ingresos limitados. Cuanta menos energía utiliza el cliente por mes, mayor es el descuento que recibe ese mes. Los clientes de bajos ingresos con ciertas afecciones médicas pueden ser elegibles para recibir descuentos adicionales.

Descuento de Lifeline

Lifeline brinda a los clientes que califican un descuento mensual de \$8 en la factura residencial de TEP. Para ser elegible para estos servicios, usted debe:

- Ser titular de una cuenta TEP
- Ser cliente residencial de TEP
- Tener un ingreso combinado del grupo familiar igual o inferior al 150% de las Pautas federales de pobreza.

Descuento médico de Lifeline

Esta opción de Lifeline ofrece descuentos adicionales con las siguientes tarifas:

De 0 a 1000 kw/h	35%
De 1001 a 2000 kw/h	30%
Más de 2000 kw/h	10%

TEP calculará automáticamente el descuento que corresponda en la factura mensual del cliente.

Información de elegibilidad

Para calificar, los solicitantes deben ser clientes de TEP, tener la tarifa residencial básica e ingresos del grupo familiar que cumplan con las normas del programa. Los clientes que tienen medidores compartidos deben solicitar la participación del arrendador o gerente. Para los descuentos médicos, debe presentar un formulario de verificación de un médico.

Dónde presentar su solicitud

Para pedir una solicitud, los clientes pueden llamar al 520-623-7711 (de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.), o pasar a buscar uno por una de las agencias de servicios sociales participantes.

Programa de aclimatación de TEP (TEP Weatherization Program)

Descripción del programa

Este programa ofrece revisiones del uso eficiente de energía a los clientes de bajos ingresos que califican y, de ser necesario, arreglos del hogar que ayudarán a ahorrar energía. Los arreglos pueden incluir: sellamiento y colocación de burletes; aislamiento; bloqueadores solares; reparación o reemplazo del sistema de refrigeración por evaporación e instalación de alcachofas de ducha de baja presión. Si usted reúne los requisitos y hay fondos disponibles, lo llamarán para hacer una cita en su hogar. Si su caso se aprueba, pueden pasar entre tres y 12 meses para que se realice el trabajo.

Información de elegibilidad

Para calificar, el solicitante debe ser propietario de su hogar (duplex, remolque u hogar unifamiliar), ser cliente de TEP y tener un ingreso del grupo familiar de menos del 150% de las Pautas federales de pobreza.

Documentación necesaria

Recuerde presentar los siguientes documentos:

- Comprobante de propiedad del inmueble (escritura, título o hipoteca y declaración de impuestos sobre la propiedad)
- Comprobante de ingresos del último año (recibos de sueldo)
- Facturas de servicios públicos
- Identificación con fotografía y tarjeta del Seguro Social

Dónde presentar su solicitud

Si vive en Tucson, haga una cita en la siguiente dirección:

Tucson Urban League (Liga Urbana de Tucson)
2305 S. Park
Tucson, AZ 85713
520-623-4388
Horario: de 9 a.m. a 12 p.m., M-F

Si vive fuera de Tucson en el Condado de Pima, complete una solicitud y envíela a:

Pima County Community Action Agency (CAA)
One Stop
2797 E. Ajo Rd
Tucson, AZ 85713
520-243-6700

PROGRAMAS DE AYUDA CON EL SERVICIO ELÉCTRICO DE UNISOURCE ENERGY SERVICES

Programa de ayuda al cliente para el servicio eléctrico (CARES)

Descripción del programa

El programa CARES está diseñado para brindar ayuda a los clientes de bajos ingresos de UNS-Electric, y también para promover el ahorro y el uso prudente de la electricidad. Se ofrece un descuento del 30% a los clientes de bajos ingresos que cumplan con los requisitos. El monto del descuento dependerá de la cantidad de electricidad que utiliza por mes; cuanto menos use, mayor será el descuento. Los clientes de bajos ingresos con ciertas afecciones médicas pueden ser elegibles para recibir beneficios adicionales. UNS-Electric brinda servicio para los condados de Mohave y Santa Cruz.

Descuento según el uso mensual de energía

De 0 a 300 kw/h	30%
De 301 a 600 kw/h	20%
De 601 a 1000 kw/h	10%
Más de 1000 kw/h	\$8.00

Información de elegibilidad

El solicitante debe ser un cliente residencial de UNS-Electric y ser el titular de la cuenta. Además, el ingreso del grupo familiar debe cumplir con las normas del programa. El cliente debe renovar la solicitud anualmente o si se muda.

Cómo presentar su solicitud

El cliente debe completar una solicitud para el programa CARES y enviarla a UNS-Electric:

Unisource Energy Services – Electric
2901 Shamrell #110
Flagstaff, AZ 86001-9402
1-877-UES-4YOU (877-837-4968)
www.uesaz.com

El cliente comienza a recibir los beneficios después del procesamiento de la solicitud, que demora entre tres y cuatro semanas.

Dónde presentar su solicitud

Para obtener más información sobre el programa, un solicitud o ver si es elegible, comuníquese con UNS o con la oficina local de CAP (vea la pág. 4).

Programa de asistencia para personas de bajos ingresos

(Low-Income Outreach Program, LIOP)

Descripción del programa

El programa LIOP ofrece a los clientes de bajos ingresos de UNS-Electric hasta \$1600 por grupo familiar para arreglos de climatización que permitan reducir la factura de electricidad. Entre las opciones se incluyen arreglos del hogar, uso eficiente de la energía, reparación o reemplazo de equipos de refrigeración y calefacción y de calderas eléctricas. Se brinda información sobre el uso prudente de la energía a los clientes participantes para enseñarles como ahorrar energía y reducir las facturas de servicios públicos.

Información de elegibilidad

El solicitante debe ser un cliente residencial de UNS-Electric, ser titular de la cuenta y tener ingresos del grupo familiar iguales o inferiores al 150% de las Pautas federales de pobreza. La participación se limita a una vez por año calendario.

Cómo presentar su solicitud

Para obtener una solicitud, llame a la oficina local de CAP (vea la pág. 4).

Documentación necesaria

El solicitante debe presentar un comprobante de propiedad del hogar o un contrato de alquiler. También un comprobante de ingresos de los últimos 90 días (30 días para arreglos o reemplazos), incluidas copias del recibo de sueldo, cartas de aprobación o cheques del Seguro Social.

Plan de presupuesto promedio (Budget Billing Plan)

Este plan de UNS-Electric divide el costo anual estimado de su servicio de electricidad en 12 pagos iguales. Llame a UNS-Electric al 1-877-837-4968 para obtener más información o visite nuestro sitio web en www.uesaz.com.

PROGRAMAS DE AYUDA CON EL SERVICIO DE GAS DE UNISOURCE ENERGY SERVICES

Ayuda al cliente residencial para el servicio eléctrico

(Customer Assistance Residential Energy Support, CARES)

Descripción del programa

El programa CARES ofrece un descuento de \$0.15 por termia para las primeras 100 termias de energía que los clientes elegibles de bajos ingresos consumen durante los meses de noviembre hasta abril.

Información de elegibilidad

Debe cumplir con los requisitos del programa sobre bajos ingresos. Además, debe ser cliente de UNS Gas, Inc. y el titular de la cuenta (vea su factura). Es posible que los clientes necesiten renovar sus solicitudes cada año, y deben hacerlo si se mudan.

Cómo presentar su solicitud

Busque una solicitud en las oficinas de UNS-Gas y de UNS-Electric, o bien en la oficina local de CAP, complétela y envíela por correo a UNS-Gas. Cuando se aprueba la solicitud, se realizará el descuento de CARES en el siguiente período de facturación aplicable.

Documentación necesaria

Pueden pedirle que envíe algunos comprobantes junto con su solicitud, como declaraciones de impuestos, recibos de sueldo, copias de registros del gobierno u otro documento que permita verificar sus ingresos.

Dónde presentar su solicitud

Llame al Centro de atención al cliente de UNS al 1-877-837-4968 o visite el sitio www.uesaz.com. Vea una lista de las oficinas de CAP en la página 4.

Programa de aclimatación

Descripción del programa

Este programa ofrece hasta \$2,000 a los clientes residenciales que califican de UNS-Gas para tareas de aclimatación del hogar, incluidas la reparación o reemplazo de productos.

Información de elegibilidad

El solicitante debe ser un cliente residencial de UNS-Gas, ser el titular de la cuenta y tener ingresos del grupo familiar que cumplan con las normas del programa.

Cómo presentar su solicitud

Comuníquese con la oficina local de CAP (vea la pág. 4) o con UNS-Gas (1-877-837-4968) para obtener más información o pedir una solicitud.

Documentación necesaria

El solicitante debe presentar un comprobante de propiedad del hogar o contrato de alquiler y comprobantes de ingresos, como declaraciones de impuestos, recibos de sueldo, copias de registros del gobierno u otro documento que permite verificar sus ingresos.

Plan de presupuesto promedio (Budget Billing Plan)

Este programa divide el costo anual estimado de su servicio de gas en 12 pagos iguales. Para obtener más información, llame a UNS-Gas al 1-877-837-4968.

Programa Warm Spirit

La compañía UNS-Gas invita a sus clientes a contribuir con Warm Spirit, un programa que brinda ayuda para pagar las facturas de gas a los clientes de bajos ingresos que califican. Para participar, los clientes pueden redondear hacia arriba el monto de cada factura mensual y agregar así una cantidad fija a su factura. También pueden realizar contribuciones regularmente o una única vez. Las donaciones, que son deducibles de impuestos, se destinan a ayudar a los clientes de bajos ingresos a pagar sus facturas de gas. Llame a UNS-Gas al 1-877-837-4968 para obtener más información o visite nuestro sitio web en www.uesaz.com.

PROGRAMAS ADICIONALES DE AYUDA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Servicio de ayuda a residentes de Arizona para el pago de facturas de energía

(Service To Help Arizonans With Relief On Energy, SHARE)

Descripción del programa

El programa SHARE, que es administrado por el Ejército de Salvación, ofrece un único pago a personas o familias que atraviesan una crisis financiera temporal, que no pueden pagar la factura del servicio básico de energía y que ya han recurrido a todos los demás programas de asistencia disponibles. La ayuda de este programa permite pagar por el abastecimiento de distintas

fuentes de energía, incluidos electricidad, gas natural, propano, combustible y madera.

Información de elegibilidad

Para calificar, debe demostrar que tiene una crisis financiera imprevista, como el fallecimiento de un familiar, pérdida del empleo, cuentas médicas inesperadas o un arreglo costoso para el automóvil.

Cómo presentar su solicitud

Para presentar su solicitud, comuníquese con cualquiera de las oficinas del Ejército de Salvación y haga una cita para evaluar su caso con un trabajador social. Si usted califica, el trabajador social le notificará a la compañía de servicios que se realizará un pago a su factura.

Documentación necesaria

- Factura original del servicio público (si no está a su nombre, debe presentar un comprobante de que usted es responsable del pago)
- Documentos que demuestren la situación de crisis
- Identificación con fotografía
- Comprobantes de domicilio, ingresos y miembros del grupo familiar

El trabajador social del Ejército de Salvación puede pedirle que presente otra documentación, por lo que le recomendamos que hable con él al respecto.

Para buscar la oficina del Ejército de Salvación más cercana, llame al 602-267-4122.

LIFE y H.E.E.R.O.

Fondo de emergencia para personas de bajos ingresos (Low Income Fund For Emergencies, LIFE*) y Operación de ayuda para emergencias con la energía (Help With Emergency Energy Relief Operation, H.E.E.R.O.)

Descripción del programa

Los programas LIFE* y H.E.E.R.O. ofrecen ayuda directa para el pago de facturas a los grupos familiares que califican del área de servicio de Tucson Electric Power que deben enfrentar un problema económico inesperado. Los fondos pueden destinarse a un único pago de emergencia para las facturas de energía o, en casos especiales, para arreglos de emergencia del hogar o equipos.

Información de elegibilidad

Para calificar, el solicitante debe cumplir con los requisitos de bajos ingresos del programa, que son los mismos que para el programa LIHEAP (vea la pág. 82).

Cómo presentar su solicitud

Para recibir ayuda, los solicitantes deben llamar para hacer una cita en el Centro de servicios familiares del Ejército de Salvación (Salvation Army Family Service Center). En general, los pagos realizados a través de LIFE* y de H.E.E.R.O. se otorgan inmediatamente (después de establecer la elegibilidad y la disponibilidad).

Dónde presentar su solicitud

Puede hacer una cita en uno de los dos Centros de servicios familiares del Ejército de Salvación de Tucson:

3525 E 2nd St
101 W Irvington Rd

520-523-6080
520-294-5224

* Sólo para clientes de LIFE