

PROGRAMA DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA EL HOGAR: PREGUNTAS FRECUENTES

(anteriormente conocido como ASISTENCIA PARA COMBUSTIBLE)

- **¿QUÉ ES LA ASISTENCIA DE ENERGÍA PARA HOGARES?**

La asistencia energética para el hogar es un programa financiado por el gobierno que ayuda a los hogares elegibles a pagar las facturas de calefacción de invierno. Los pagos se aplican a los suministros realizados del 1 de noviembre al 30 de abril. Action, Inc. cubre la calefacción a base de gasoil, gas natural, propano, electricidad, pellets, leña y queroseno, así como la calefacción incluida en el alquiler.

- **¿QUIÉN ES ELEGIBLE?**

La elegibilidad se basa en el ingreso bruto anual y la cantidad de miembros del hogar. Action, Inc presta servicios a los residentes de Gloucester, Rockport, Essex, Manchester, Ipswich, Hamilton y Wenham que alquilan o son propietarios de su vivienda. Los solicitantes pueden pagar el servicio de calefacción o puede estar incluido en el alquiler. **Nota:** Los solicitantes con un subsidio de vivienda de alquiler cuya calefacción está incluida en el alquiler solo son elegibles si este excede el 30 % de sus ingresos brutos mensuales.

- **¿QUÉ DOCUMENTOS SE NECESITAN PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD?**

El solicitante debe presentar una identificación con foto y una prueba de ciudadanía/estado legal para todos los miembros del hogar (es decir, certificado de nacimiento, pasaporte estadounidense vigente, tarjeta de seguro social, tarjeta de residente permanente de los EE. UU., etc.) También se necesita documentación de todas las fuentes de ingresos y facturas actuales de calefacción, gas y electricidad. También se requiere información sobre la vivienda. Para los inquilinos, esto significa un alquiler actual (o subsidio de vivienda); los propietarios de vivienda deben proporcionar un estado de cuenta hipotecario, impuestos sobre la propiedad y prima del seguro de vivienda. **Se pueden solicitar documentos adicionales.*

- **¿CÓMO REALIZO LA SOLICITUD POR PRIMERA VEZ?**

Las personas que realizan la solicitud por primera vez deben programar una cita (a partir del 1 de octubre) para una entrevista de admisión inicial por teléfono o en persona. Los solicitantes interesados recibirán una lista de lo que necesitan para su cita y una carta de documentos adicionales, si es necesario. Llame al 978-281-3900. Los solicitantes también pueden comenzar el proceso de solicitud en línea en www.toapply.org/ACTION. Según los requisitos del programa, el especialista en admisiones se comunicará con usted para programar una cita telefónica para revisar sus entradas en línea antes de procesarlas.

- **RECIBÍ ANTERIORMENTE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA EL HOGAR. ¿CÓMO PUEDO REALIZAR LA SOLICITUD?**

En el otoño, las solicitudes se envían por correo a cualquier hogar que haya realizado la solicitud el año anterior. Los solicitantes que hayan presentado una solicitud anteriormente y no hayan recibido una solicitud por correo pueden llamar para solicitar una después del 1 de octubre. En la solicitud, se incluirán instrucciones y una lista de los documentos necesarios para procesar su solicitud. Asegúrese de que todas las personas mayores de 18 años firmen la solicitud y luego devuélvala a Action, Inc. con los documentos requeridos.

- **¿TENGO QUE ENVIAR DOCUMENTOS ACTUALIZADOS CADA AÑO QUE VUELVA A PRESENTAR LA SOLICITUD?**

La Oficina Ejecutiva de Vivienda y Comunidades Habitables de Massachusetts exige que se actualicen la verificación de ingresos y la información adicional cada año que solicite asistencia.

- **UNA VEZ QUE HE PRESENTADO LA SOLICITUD, ¿CÓMO PUEDO HACER UN SEGUIMIENTO DEL ESTADO DE MI SOLICITUD?**

Llame al (978)281-3900, opción 1, para conocer el estado de su solicitud. Aprenderá cuándo se recibió su solicitud, el estado legal actual (recibido, incompleto, pendiente de determinación, elegible o denegado), el monto de su beneficio (si es elegible) y cualquier pago realizado a su proveedor de calefacción.

- **¿CUÁNDO SABRÉ SI SOY ELEGIBLE?**

Si ha presentado todos los documentos necesarios, se le notificará su estado de elegibilidad por correo dentro de los 45 días hábiles de haber recibido su solicitud completa. Si aún le faltan documentos, se le enviará una carta dentro de los 25 días hábiles que explica lo que se necesita para completar su solicitud. Una vez que su solicitud se haya completado, recibirá una carta de determinación y, si es elegible, también el monto de su beneficio. Puede llamar a su proveedor para programar un suministro una vez que reciba su aviso de elegibilidad. También notificaremos a su proveedor.

- **¿DEBO CONTINUAR EFECTUANDO PAGOS EN MIS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS UNA VEZ QUE SE DETERMINE QUE SOY ELEGIBLE?**

Su beneficio de asistencia energética para el hogar está destinado a ayudar a pagar una parte de sus facturas de calefacción durante los meses de invierno. **Action** alienta a los clientes a realizar al menos algún pago para cubrir su saldo, si pueden hacerlo. Esto demuestra buena fe y puede evitar un corte en el futuro si su compañía de servicios públicos ve que se ha hecho un esfuerzo por mantenerse al día. Si ha estado pagando su factura mensual, su beneficio de asistencia energética para el hogar por cualquier uso del 1 de noviembre al 30 de abril se aplicará a su cuenta como crédito por el uso en meses futuros. Si tiene dificultades para pagar sus facturas de calefacción o servicios públicos, comuníquese con su compañía de servicios públicos para coordinar un plan de pago por cualquier cargo pendiente que no esté cubierto por su beneficio.

- **¿CÓMO SE PAGAN LOS BENEFICIOS DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA EL HOGAR A LOS SERVICIOS PÚBLICOS?**

Si se determina que usted es elegible, **Action** notificará a su **proveedor de calefacción de servicios públicos** sobre el monto de su beneficio. Los pagos se realizan directamente a su proveedor de calefacción. Su compañía de servicios públicos enviará la facturación a Action por los suministros realizados entre el 1 de noviembre y el 30 de abril, y Action realizará los pagos de esas facturas hasta el monto de su beneficio. Cualquier saldo pendiente que no cubra el beneficio de asistencia para combustible es su responsabilidad. Llame al: (978) 281-3900, opción 1, para llevar un registro de los pagos realizados y del beneficio restante que pueda tener.

- **¿CÓMO SE PAGAN LOS BENEFICIOS DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA EL HOGAR POR SUMINISTRO DE GASOIL, PROPANO, LEÑA Y QUEROSENO?**

Si se determina que usted es elegible, se notificará a su proveedor de combustible sobre su nivel de beneficios. Los pagos se realizan directamente a su proveedor de calefacción. Los pagos se aplican a los costos de suministro de calefacción elegibles realizados entre el 1 de noviembre y el 30 de abril.

- **¿CÓMO SE PAGAN LOS BENEFICIOS DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA EL HOGAR PARA LA CALEFACCIÓN INCLUIDA EN LOS HOGARES ALQUILADOS?**

Si se determina que usted es elegible, Action enviará por correo un cheque pagadero al jefe de familia a partir de febrero.

- **¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN REFLEJARSE UN PAGO DE ASISTENCIA ENERGÉTICA EN MI FACTURA DE GAS O ELECTRICIDAD?**

El pago en su factura de servicios de National Grid o del Municipio de Ipswich suele tardar entre 1 y 2 ciclos de facturación en aparecer como un **CRÉDITO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA ENERGÉTICA PARA EL HOGAR (HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM, HEAP)**. Los pagos se hacen retroactivos al 1 de noviembre, independientemente de cuándo se determine que usted es elegible.

- **¿CÓMO PUEDO SER ELEGIBLE PARA LOS DESCUENTOS EN GAS O ELECTRICIDAD DE NATIONAL GRID?**

Action notifica a **National Grid** acerca de la fecha de su elegibilidad. A menudo se necesitan 1 o 2 estados de cuenta antes de que el descuento aparezca en sus facturas. **Nota:** La factura debe estar a nombre del solicitante para recibir el descuento.

LÍNEA DE ESTADO DE LA SOLICITUD (978) 281-3900