

I Need Help Affording My Utility Bill. What Can I Do?

First, Contact Your Utility Company!

Provide your income information to the utility company. You may be eligible for all or some of the following programs:

Customer Assistance Program (CAP)

- Provides a monthly discount on your bill, pauses your debt, and offers debt forgiveness with consistent payments made over time.

Hardship Fund

- Typically up to \$500 once per year to resolve a temporary hardship.

Low Income Usage Reduction Program (LIURP)

- If you're using a lot of electricity or gas and it's causing your bills to be unaffordable, LIURP may be able to help you find ways to lower your usage and bills at no cost.

Request a payment arrangement.

- Your utility company can give you as many payment arrangements as they want and spread them out for as long as they want. However, they are not required to give more than one payment arrangement for the same debt.
- If you had a recent payment arrangement but fell behind, ask your utility company what the "catch-up" payment is – it may be less than what they are asking for on a shut-off notice. If you've already broken a payment arrangement, the utility company may deny you another one. You should tell them if your circumstances have changed since the last time you had one.

Apply for the Low-Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) every year (Available November – April).

LIHEAP Cash Grant

- Provides a cash grant to your utility company to be used towards your bill.
- Pennsylvania residents who are responsible for paying their heat and meet income guidelines may be eligible

LIHEAP Crisis Grant

- Provides cash assistance to prevent termination or help reconnect service that was previously terminated, and can assist with emergency oil, propane, wood, or coal delivery cost.
- If you received a shutoff notice, have less than 15 days of deliverable fuel remaining, or have had your service shut off, you may qualify for a Crisis Grant in addition to a Cash Grant.

LIHEAP Crisis Interface / Weatherization

- Will repair or replace a broken heating system

Apply in person at your local County Assistance Office (CAO) or at www.compass.state.pa.us/.

If you are a tenant and your service was shut off because the landlord stopped paying or requested that service be shut off:

- The utility company should give you 30 days' notice and allow you to pay the current charges to maintain service.
- The utility might not know you are a tenant. Be sure to call and tell them.
- You cannot be held responsible for your landlord's existing debt.
- You do not need to put service in your name, although sometimes it may make sense for you to do so.

You may be eligible for special protections due to your specific circumstances.

- If you meet the income guidelines, you cannot have your service shut off for nonpayment between December 1st and March 31st.
- If you have an active Protection from Abuse Order (PFA), you cannot have your service shut off for debt under the name of the abuser or someone else's name even if you were living in the residence when the debt accrued. You should also receive a longer payment arrangement.
- If you have a medical condition that requires utility service to treat (for example, you require electricity service to your refrigerator to keep your medications cold) or have a serious illness, contact your utility company. The company should give you three days to contact your doctor and [get a medical certificate](#).
 - You do not have to explain what your condition is. Just tell the utility company that you are getting a medical certificate.
 - Your doctor, physician's assistant, or nurse practitioner can fax the medical certificate directly to the utility company.
 - In the meantime, you should do your best to pay your current charges. A medical certificate stops termination for up to 30 days from date of issuance. You may submit a new certificate every 30 days if you pay all current charges by the due date. Even if you do not pay current charges by the due date, you may renew medical certificates two additional times (90 days of protection).

File a complaint with the PA Public Utility Commission (PA PUC)

If you have applied for the assistance programs previously mentioned and are still struggling to keep your service on, you can file a complaint with the PUC if:

- You think your bill is wrong.
- The utility company isn't offering you a reasonable payment arrangement.
- You believe you were wrongfully denied:
 - A medical certificate.
 - Protections that you're entitled to because you have a PFA.
 - Your application for CAP or a hardship fund.
- You were not given proper notice before your service was shut off.
- You think the company violated any other rule or regulation regarding your service.

While your complaint is pending, your service cannot be shut off, your service will not be turned on if it is already shut off, and you must continue to pay any undisputed bills.

The PUC can also (but is not required to) give you a payment arrangement.

File your informal complaint online at www.puc.pa.gov/complaints/informal-complaints or by calling 1-800-692-7380.

As a last resort, consider filing for bankruptcy.

- If you owe a lot of money to a utility company and cannot get an affordable agreement, bankruptcy may be your best option to relieve you of debt and keep your utility services connected.
- Call your [local legal services provider](#) for assistance.

Pennsylvania Utility Law Project

Are you facing a utility shutoff? Pennsylvania residents may be eligible for free help.

Search for your local legal aid program: <https://palegalaid.net/legal-aid-providers-in-pa>

Or, call our toll-free hotline at [1-844-645-2500](tel:1-844-645-2500) or email us at utilityhotline@pautilitylawproject.org.



Necesito ayuda para pagar mi factura de servicios públicos. ¿Qué puedo hacer?

¡Primero, póngase en contacto con su compañía de servicios de utilidades!

Proporcione su información de ingresos a la compañía de servicios de utilidades. Usted puede ser elegible para todos o algunos de los siguientes programas:

Programa de Asistencia al Cliente (CAP)

- Proporciona un descuento mensual en su factura, pausa su deuda y ofrece condonación de deudas con pagos consistentes realizados a lo largo del tiempo.

Programa de Fondo por Dificultades

- Generalmente, hasta \$ 500 una vez al año para resolver una dificultad temporal.

Programa de Reducción de Hogares de Bajos Ingresos (LIURP)

- Si está usando mucha electricidad o gas y está causando que sus facturas sean inasequibles, LIURP pueden ayudarlo a encontrar formas de reducir su uso y facturas sin costo alguno.

Si está alquilando y su servicio fue cortado porque el arrendador dejó de pagar o solicitó que se cerrara el servicio:

- La compañía debe darle un aviso de 30 días y permitirle pagar los cargos actuales para mantener el servicio.
- Es posible que la compañía no sepa que usted es un inquilino. Asegúrese de llamar y decirles.
- No puede ser considerado responsable de la deuda existente de su arrendador.
- No necesita poner el servicio en su nombre, aunque a veces puede ser más lógico que lo haga.

Solicite el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP) cada año (disponible de noviembre a abril).

Subsidios en efectivo de LIHEAP

- Proporciona una subvención en efectivo a su compañía para que la use en su factura
- Los residentes de Pensilvania que son responsables de pagar su calefacción y cumplir con las pautas de ingresos pueden ser elegibles.

Subsidios de crisis de LIHEAP

- Proporciona asistencia en efectivo para evitar la terminación o ayudar a reconectar el servicio que se cortó anteriormente, y puede ayudar con el costo de entrega de emergencia de petróleo, propano, madera o carbón.
- Si ha recibido un aviso de cierre, le quedan menos de 15 días de combustible entregable, o ha cerrado el servicio, es posible que reúna los requisitos para recibir una subvención por crisis además de una subvención en efectivo.

LIHEAP Interface de Crisis/Climatización

- Se reparara o reemplazara un sistema de calefacción roto

Solicite en persona en su Oficina de Asistencia del Condado (CAO) local o en www.compass.state.pa.us/.

Solicite un acuerdo de pago.

- Las compañías pueden darle tantos arreglos de pago como quieran y extenderlos durante el tiempo que quieran. Sin embargo, no están obligados a dar más de un acuerdo de pago para la misma deuda.
- Pregúntele a la compañía cuál es la "cantidad de recuperación". Si ya está en un acuerdo de pago, podría ser menos de lo que están pidiendo en un aviso de cierre.
- Si ya ha roto un acuerdo de pago, la compañía puede negarle otro. Debe decirles si sus circunstancias han cambiado desde la última vez que tuvo una.

Usted puede ser elegible para protecciones especiales debido a sus circunstancias específicas.

- Si usted cumple con las pautas de ingresos, no puede cortar su servicio por falta de pago entre el 1st de diciembre y el 31st de marzo.
- Si usted tiene una Orden de Protección contra Abuso (PFA) activa, no puede tener su servicio cortado debido a deudas en el nombre del abusador o de otra persona, incluso si usted vivía en la residencia cuando se acumuló la deuda. También debe recibir un acuerdo de pago más largo.
- Si usted tiene una condición médica que requiere servicio para tratar (por ejemplo, usted requiere servicio de electricidad a su refrigerador para mantener sus medicamentos fríos) o tiene una enfermedad grave, comuníquese con su compañía de servicios de utilidades. La compañía debe darle tres días para contactar a su médico y obtener un certificado médico. No tiene que explicar cuál es su condición. [Simplemente dígame a la compañía que está obteniendo un certificado médico.](#)
 - Su médico, asistente médico o enfermera pueden enviar por fax el certificado médico directamente a la compañía.
 - El certificado médico retrasará la terminación hasta 30 días.
 - Mientras tanto, debe hacer todo lo posible para pagar sus cargos actuales. Un certificado médico detiene la terminación por hasta 30 días a partir de la fecha de emisión. Puede enviar un nuevo certificado cada 30 días si paga todos los cargos actuales antes de la fecha de vencimiento. Incluso si no paga los cargos actuales antes de la fecha de vencimiento, puede renovar los certificados médicos dos veces adicionales (90 días de protección).

Presentar una queja ante la Comisión de Utilidades Públicas de Pennsylvania (PA PUC)

Si ha solicitado los programas de asistencia mencionados anteriormente y todavía tiene dificultades para mantener su servicio, puede presentar una queja ante la PUC si:

- Crees que tu factura tiene un error
- La compañía no le ofrece un acuerdo de pago razonable.
- Crees que te negaron injustamente:
 - Un certificado médico.
 - Protecciones a las que tiene derecho porque tiene una PFA.
 - Su solicitud para CAP o un fondo de dificultades.
- No se le dio el aviso adecuado antes de que su servicio fuera cerrado.
- Crees que la compañía violó cualquier otra regla o regulación con respecto a su servicio.

Mientras su queja esté pendiente, su servicio no se puede cortar, su servicio no se activará si ya está apagado y debe continuar pagando las facturas no disputadas.

La PUC también puede (pero no está obligada a) darle un acuerdo de pago.

Presente su queja informal en línea en www.puc.pa.gov/complaints/informal-complaints o llamando al 1-800-692-7380.

Como último recurso, considere declararse en bancarrota.

- Si le debe mucho dinero a una compañía y no puede obtener un acuerdo asequible, la bancarrota puede ser su mejor opción para aliviarlo de la deuda y mantener su servicio conectado.
- Llame a su [proveedor local de servicios legales para obtener ayuda.](#)

Pennsylvania Utility Law Project

¿Está usted enfrentando corte de servicios de utilidades? Residentes de Pennsylvania pueden calificar para ayuda gratis.

Para buscar su programa local de ayuda legal: <https://palegalaid.net/legal-aid-providers-in-pa>. O, llame al número directo de ayuda 1-844-645-2500 o envíe correo electrónico a utilityhotline@pautilitylawproject.org.

