



Comisión de Servicio Público

Sirviendo a Maryland desde 1910

Preguntas Frecuentes

[Casa/Preguntas frecuentes/quejas](#)

Necesitas Ayuda para Pagar su Factura o Tiene un Aviso de Terminación

1. ¿Dónde puedo obtener ayuda para pagar mis facturas de calefacción y electricidad?

La Oficina de Programas de Energía para el Hogar (OHEP) está disponible para ayudar a los consumidores quienes necesitan ayuda para pagar su calefacción de invierno y / o sus facturas de electricidad anuales. Los consumidores pueden solicitar el Programa de Asistencia de Energía de Maryland (MEAP) para ayuda con su factura de calefacción (gas, electricidad o aceite). Los pagos se realizan directamente a su proveedor de combustible o compañía de utilidad una vez al año. Además, los consumidores pueden solicitar el Programa de Servicio Eléctrico Universal (EUSP). Este programa proporciona dólares de asistencia que se aplican para reducir futuras facturas de electricidad. El consumidor debe participar en la facturación del presupuesto para recibir esta subvención. La beca está disponible una vez por año del programa. Además, los consumidores pueden ser elegibles por ayuda con las facturas de electricidad vencidas siempre que no hubieran recibido atrasos jubilación en los últimos siete años. Para obtener más información, incluyendo los requisitos de elegibilidad de ingresos, contacto [OHEP](#).

Además, los consumidores pueden ponerse en contacto con el [Fondo de Combustible de Maryland](#). El Fondo de Combustible paga una parte de la factura pendiente de un cliente elegible y usted es responsable para pagar el resto. Debes haber recibido todos los demás gobiernos y programas de ayuda primero antes de contactar al Fondo de Combustible. Los hogares pueden recibir ayuda del Fondo de Combustible una vez cada 12 meses.

2. **Recibí un aviso de terminación ¿Qué debo hacer?**

Si recibe un aviso de terminación, debe comunicarse con su proveedor de servicios públicos para solicitar un extensión y / o un acuerdo de pago. A menudo si se contacta con la utilidad antes del aviso expira, la utilidad intentará trabajar con usted si pueda hacer una oferta razonable para pagar lo que debe. También deberías solicitar asistencia del [OHEP](#) y el [Fondo de Combustible de Maryland](#) inmediatamente.

3. ¿Puede la utilidad terminar mi servicio si tengo alguien en el hogar que tiene una condición médica grave?

La empresa de servicios públicos debe abstenerse de terminar el servicio por un período adicional de 30 días a partir de la notificación por parte del cliente de que un cliente u ocupante tiene una grave condición médica. Al recibir el aviso de terminación, si usted o un ocupante tiene una enfermedad grave y / o necesita un equipo de soporte vital, es su responsabilidad de notificar a la utilidad **antes** de que caduque el aviso de terminación y **antes** de que termina el servicio. La utilidad requerirá que su médico complete un formulario aprobado por la Comisión para certificar una enfermedad grave o la necesidad de un equipo de soporte vital. Un médico o el cliente pueden inicialmente llamar por teléfono a la utilidad de la intención de obtener la certificación. Sin embargo, el certificado requerido debe ser enviado a la utilidad a más tardar el día antes de la fecha programada para terminación del servicio. Tras la notificación, la utilidad retendrá la terminación por 30 días adicionales. Durante ese tiempo, se le exige que entre rápidamente un acuerdo con la empresa de servicios públicos para el pago de las facturas impagas y los montos actuales debido para el servicio. Es importante tener en cuenta que la utilidad está autorizada para perseguir procedimientos de cobro (que incluyen la desconexión de su servicio) si no cumple con el plan de pago.

4. ¿Se requiere la utilidad de notificarme antes de desactivar mi servicio?

Se requiere que la utilidad envíe un aviso de terminación al cliente al menos 14 días antes de la fecha o después de la cual se producirá la terminación si la terminación se debe a la falta de pago de una factura. Se requiere que la empresa de utilidad le notifique con 7 días de anticipación si están terminando el servicio porque descubrió que el servicio del cliente estaba asegurado de manera ficticia o en nombre de un tercero sin revelarlo por adelantado o si el solicitante/ cliente había mis representado un dato material o servicio obtenido con el fin de ayudar a otro cliente a no pagar su factura pendiente. Si la utilidad está terminando el servicio por una condición peligrosa o por manipulación indebida o uso no autorizado del servicio, entonces no tienen que proporcionar ningún aviso previo al cliente antes de terminar el servicio.

5. Mi gas y/o electricidad ha sido apagado ¿Qué debo hacer?

Si su servicio de gas y / o electricidad ha sido apagado, lo primero que debe hacer es comunicarse con la utilidad para averiguar qué requieren como pago para que restauren su servicio. Por ley, la utilidad puede exigirle que pague la totalidad de la factura vencida, una tarifa de reconexión y parte de un depósito como condición para restablecer su servicio.

Si no puede pagar la cantidad que la utilidad le exige que pague, usted se debe buscar ayuda de la Oficina de Programas de Energía del Hogar (OHEP) primero. Si reúne los requisitos para recibir asistencia, su subvención del Programa de Asistencia Energética de Maryland (MEAP, por sus siglas en inglés) puede utilizarse para ayudar a pagar todo o parte de su pago atrasado. Además, debes solicitar el Programa de Servicio Universal Eléctrico (EUSP). Este programa proporciona dólares de asistencia que se aplican para reducir futuras facturas de electricidad. Es necesario que participe en la facturación del presupuesto para recibir esta subvención. Además, usted puede ser

elegible para recibir ayuda con las facturas de electricidad vencidas siempre que no haya recibido el retiro de atrasos de EUSP en los últimos siete años.

Finalmente, debería aplicar para el Programa de Protección de Servicios Públicos (USPP). Como participante de USPP, usted puede tener su servicio reconectado entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo sin pagar una cuota de reconexión y depósito. Para obtener más información sobre estos programas, incluidos los requisitos de elegibilidad de ingresos, póngase en contacto con [OHEP](#).

Se proporciona [información adicional de referencia](#)

6. ¿Con quién me puedo contactar si necesito más información o para presentar una queja?

Las quejas deben presentarse por escrito y se pueden hacer desde el sitio web de la Comisión de Servicio Público, haciendo clic en QUEJAS. Si su servicio está APAGADO, nuestra oficina no puede requerir que la utilidad restaure servicio pendiente de la disposición de una disputa. Si el servicio está ENCENDIDO, se le solicitará que continúe haciendo el pago de la parte no disputada de la factura mientras su disputa esté pendiente con nuestra oficina.

Si necesita más información, el personal de la División de Asuntos del Consumidor (CAD) está disponible para atender su llamada de lunes a viernes, excepto los días festivos, de 9 a.m. a mediodía y de 1 a 4 p.m. Para comunicarse con CAD, llame gratis al 1-800-492-0474, opción # 1 o (410) 767-8028, presione # 1 para español.

[**Volver a los temas de Preguntas Frecuentes**](#)