

## La Prevención de la Desconexión de Utilidades

En respuesta a la pandemia de COVID-19, varias ciudades y compañías suspendieron la desconexión de utilidades en un esfuerzo para ayudar a los residentes con dificultades financieras. Debido al resumen de desconexiones de utilidades, se recomienda que los residentes busquen ayuda financiera o se comuniquen con su compañía de servicios públicos para desarrollar un plan de pago, si no pueden pagar sus facturas.

Comuníquese con su compañía de servicios públicos lo más pronto posible si anticipa que no podrá pagar su factura por cualquier motivo. Su compañía de servicios públicos lo guiará por las opciones de asistencia disponibles, como establecer un plan de pago, aplicar a uno de sus programas o solicitar ayuda a través de una agencia local.

### Asistencia de Electricidad

#### APS

Arizona Public Service (APS) está deteniendo los cortes de electricidad hasta el fin del 2020 y eliminando los cargos de pagos atrasados. Empezando el 4 de enero de 2021, los clientes que tengan un saldo vencido de \$75 o más se configurarán automáticamente a un acuerdo de pago de 8 meses para darles más tiempo para pagar. Los clientes que necesitan un acuerdo de pago más largo pueden llamar al (602) 371-7171 para obtener asistencia.

- **Programa Crisis Bill Assistance**
  - Clientes calificados pueden recibir hasta \$800 al año para cubrir facturas de APS actuales o vencidas a través del programa Crisis Bill Assistance en asociación con agencias locales. Visite el sitio web de [APS](#) o llame al 2-1-1 para encontrar su agencia local.
- **Proyecto SHARE**
  - Clientes calificados que se enfrentan graves dificultades financieras pueden recibir hasta \$300 al año en asistencia con la factura de electricidad de emergencia a través del programa SHARE de APS en asociación con Salvation Army. Visite el sitio web de [APS](#) o llame al 2-1-1 para encontrar su oficina local del Salvation Army.
- **Fondos De Apoyo Para El Cliente**
  - Clientes pueden recibir un crédito de \$100 si tienen dos meses de atraso en su factura y tienen una pérdida inesperada de ingresos, gastos médicos o de cuidado infantil más altos debido al COVID-19. Los fondos están disponibles a través de los asesores de APS y puede comunicarse con ellos llamando al (602) 371-7171.
- **Programa de Energy Support o Energy Support con Programa Medico**
  - Clientes calificados de ingresos limitados pueden recibir un descuento de hasta el 35% en su factura de APS cada mes. Los clientes con un saldo vencido o que ya están en un acuerdo de pago recibirán un crédito único de \$250 o el saldo total pendiente, lo que sea menor. Visite el sitio web de [APS](#) para aplicar en línea o [descargar una solicitud](#) para enviar por correo.

## SRP

Salt River Project (SRP) reanudó los cortes de electricidad el 1 de octubre de 2020 si los clientes no cumplían con los planes de pago distribuidos entre ocho meses. SRP ha pausado las desconexiones y las tarifas por pago atrasado para los clientes con el Plan de Precio Económico hasta principios de enero de 2021.

- **Proyecto SHARE**
  - Existe asistencia de emergencia de solo una vez para los clientes que, debido a situaciones de crisis, no pueden pagar sus facturas de electricidad básica del hogar y han agotado todas las otras posibles fuentes de ayuda. Los clientes que necesiten fondos de SHARE pueden solicitar ayuda llamando a los consejeros de recursos para clientes de SRP al (602) 236-3000.
- **Consejeros de Recursos Para Clientes**
  - Consejeros de SRP pueden explorar opciones de pago y proporcionar referencias a agencias comunitarias para una posible asistencia con las facturas de SRP. Los consejeros también pueden ayudar a los clientes para obtener un descuento y/o inscribirlos en programas para ayudar a los clientes a ahorrar, reducir y administrar sus facturas de SRP. Llame al (602) 236-3000 de las 8 a.m. a las 5 p.m., de lunes a viernes.
- **Plan de Precios Económicos**
  - Clientes con ingresos limitados pueden recibir un descuento mensual de \$23 para su factura debida de electricidad de SRP a través del plan de precios económicos. Complete una aplicación en el sitio web de [SRP](#), o llame a SRP al (602) 236-8888 para inscribirse.

## Trico Electric Cooperative

- **Programa de Asistencia por COVID-19**
  - El programa de asistencia por el covid-19 ofrece créditos en las facturas y extensiones de pago a los miembros que califiquen y que hayan sido afectados negativamente por la pandemia. Visite el sitio web de [Trico Electric](#) o comuníquese con servicios para miembros de Trico al (520) 744-2944 para aplicarse.

Si tiene preguntas o necesita orientación sobre la ayuda disponible, comuníquese con Trico al (520) 744-2944 o por correo electrónico a [cvasistance@trico.coop](mailto:cvasistance@trico.coop).

## Tucson Electric Power (TEP)

TEP ha suspendido los cargos por pagos atrasados y las desconexiones del servicio hasta fines de 2020 y ha extendido sus acuerdos de pago a seis meses para brindarles a los clientes tiempo adicional para pagar sus cuentas vencidas.

- **Extensiones de Pago**
  - Clientes pueden solicitar una extensión de pago a través de su cuenta, utilizando la aplicación móvil de TEP o llamando a servicios al cliente de TEP al (520) 623-7711.
- **Arreglos de Pago**
  - Clientes que tengan cuentas vencidas en la primera factura que reciban después del 15 de octubre del 2020 pueden escoger entre pagar la factura debida en total o se inscribirán en un acuerdo de pago para pagar el saldo total en cuotas.

## Tucson Electric Power (TEP)

- **Asistencia a Corto Plazo**
  - TEP coopera con varias agencias comunitarias para ofrecer asistencia de emergencia con el pago de facturas a los clientes que se enfrentan dificultades. Visite el sitio web de [TEP](#) o llame al 2-1-1 para obtener su agencia comunitaria local.

## UniSource Energy

UniSource ha suspendido los cargos por pagos atrasados y las desconexiones del servicio hasta finales de 2020 y ha extendido sus acuerdos de pago a seis meses para darles a los clientes tiempo adicional para pagar sus cuentas vencidas.

- **Extensiones de Pago**
  - Clientes pueden solicitar una extensión de pago a través de su cuenta, utilizando la aplicación móvil de UniSource o llamando a servicios al cliente de UniSource al (877) 837-4968.
- **Arreglos de Pago**
  - Clientes que tengan cuentas vencidas en la primera factura que reciban después del 15 de octubre del 2020 pueden escoger entre pagar la factura debida en total o se inscribirán en un acuerdo de pago para pagar el saldo total en cuotas.
- **Asistencia a Corto Plazo**
  - UniSource coopera con varias agencias comunitarias para ofrecer asistencia de emergencia con el pago de facturas a los clientes que se enfrentan dificultades. Visite el sitio web de [UniSource](#) o llame al 2-1-1 para conectarse con su agencia comunitaria local.

## Asistencia de Gas

### Southwest Gas

Southwest Gas ha implementado una moratoria temporal para las desconexiones de gas natural por falta de pago que está en efecto hasta nuevo aviso. Clientes verán actualizaciones en la sección de mensajes de su factura cuando se determine una fecha de desconexión.

- **Extensiones de Pago**
  - Se puede solicitar una extensión de pago de 3 días en línea a través de su cuenta, a través de la aplicación móvil o a través del sistema telefónico automatizado del Southwest Gas, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, al (877) 860-6020.
- **Programa de Pago Diferido**
  - Si puede demostrar una dificultad y tiene facturas pendientes, el plan de pago diferido le permite pagar su factura durante un período prolongado y le brinda la oportunidad de obtener asistencia antes de que se interrumpa el servicio. Llame al (877) 860-6020 para obtener más información.
- **Programa de Asistencia para Facturas**
  - Clientes de bajos ingresos que se enfrentan dificultades o crisis pueden ser elegibles para recibir ayuda a corto plazo a través del programa de asistencia de factura en asociación con agencias locales. Para obtener más información o para registrarse, visite el sitio web de [Southwest Gas](#) o llame al 2-1-1 para conectarse con su agencia local.

## UniSource Energy

UniSource ha suspendido los cargos por pagos atrasados y las desconexiones del servicio hasta finales de 2020 y ha extendido sus acuerdos de pago a seis meses para darles a los clientes tiempo adicional para pagar sus saldos vencidos.

- **Extensiones de Pago**
  - Clientes pueden solicitar una extensión de pago a través de su cuenta, utilizando la aplicación móvil de UniSource o llamando a servicios al cliente de UniSource al (877) 837-4968.
- **Arreglos de Pago**
  - Clientes que tienen cuentas vencidas en la primera factura que reciban después del 15 de octubre del 2020 pueden escoger entre pagar la factura debida en total o se inscribirán en un acuerdo de pago para pagar el saldo total en cuotas.
- **Asistencia a Corto Plazo**
  - UniSource coopera con varias agencias comunitarias para ofrecer asistencia de emergencia con el pago de facturas a los clientes que se enfrentan dificultades. Visite el sitio web de [UniSource](#) o llame al 2-1-1 para conectarse con su agencia comunitaria local.

## Asistencia de Agua

Los servicios de agua están controlados por la ciudad en la que vive. Algunas ciudades, distritos y municipios han implementado sus propias moratorias que suspenden temporalmente las desconexiones de agua por falta de pago, sin embargo, los clientes pueden seguir acumulando cargos por agua, agua regenerada, alcantarillado y servicios de residuos sólidos. Si necesita ayuda para pagar su factura de agua, comuníquese con el departamento de servicios de agua de su ciudad, distrito o municipio lo más pronto posible para determinar si existe una moratoria local, o para hablar de las opciones de pagos flexibles. Los clientes también pueden llamar al 2-1-1 para buscar agencias locales que le pueden ofrecer asistencia.

## Mas Asistencia

Si su compañía de servicios públicos no puede brindarle una opción que funcione para usted, puede comunicarse con una agencia sin fines de lucro o un programa de la ciudad que ofrece asistencia con los servicios públicos. Visite el sitio web de [211Arizona](#) o llame al 2-1-1 para conectarse con su programa local de asistencia de servicios públicos.