



# Utility Assistance

## FOR PENNSYLVANIA RESIDENTS AFFECTED BY THE CORONAVIRUS (COVID-19)



### ABOUT PULP

The Pennsylvania Utility Law Project is a statewide legal aid program. Our mission is to ensure that low income Pennsylvanians can connect and maintain utility service to their home.

The following is intended to provide statewide information about utility service to Pennsylvanians impacted by the Coronavirus (COVID-19). This information is up to date as of August 27th, 2020. **Each situation is different. For advice about your case, contact PULP's utility hotline at 844-645-2500.**



### LIHEAP RECOVERY CRISIS PROGRAM

You can apply for the LIHEAP Recovery Crisis Program until August 31, 2020, or until funds are exhausted — whichever comes first.

County Assistance Offices are currently closed to the public, but you can still apply by mail, calling LIHEAP at 877-395-8930, or online. The site is also mobile friendly. If you apply online through COMPASS, you will receive a preliminary eligibility determination.

[Click to apply on the Compass PA website](#)  
[Click to view or print a copy of the application](#)



### CAN MY SERVICE BE TERMINATED?

If you are a customer of a regulated utility, your service cannot be terminated while the current moratorium is in place. Regulated utilities include private electric, natural gas, water, telecommunications, steam, and wastewater companies. The Pittsburgh Water and Sewer Authority and the Philadelphia Gas Works are also regulated utilities, even though they are publicly owned.

Municipal water or wastewater companies and rural electric cooperatives are unregulated utilities. These unregulated utilities have received guidance urging them to suspend terminations, but they are not required to do so.

**The moratorium may be lifted any time after September 17th, 2020. Your utility service may be terminated if you have not paid or do not pay your utility bill.**



### HAVING TROUBLE PAYING YOUR BILLS?

Pay what you can when you can.

Contact your utility company for information about customer assistance programs, grant assistance, or requesting an affordable payment arrangement.

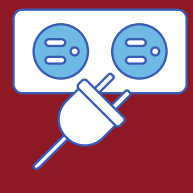
If you are already enrolled in a customer assistance program but your level of income has changed, contact your utility company to see if your payment amounts can be adjusted.



### PHONE OR BROADBAND INTERNET ASSISTANCE

The Lifeline Program provides telephone and broadband assistance to low income households. If you are already enrolled, any recertification or reverification requirements deadlines are extended until November 30, 2020.

[Click here for information about the Lifeline Program](#)



### WHAT DO I DO TO AVOID TERMINATION OR TO BE RECONNECTED?

Contact our Utility Hotline at 844-645-2500.

Contact your local legal aid office.

Contact the Public Utility Commission (PUC) to file an informal complaint. To file a complaint with the Public Utility Commission, call 1-800-692-7380 or click here.



# Asistencia De Servicios Públicos

## PARA RESIDENTES DE PENNSILVANIA AFECTADOS POR EL CORONAVIRUS (COVID-19)



### SOBRE PULP

El PULP ([Pennsylvania Utility Law Project](#)) proporciona información de servicios públicos a los residentes de Pensilvania afectados por el Coronavirus.

La siguiente información está actualizada al 27 de Agosto de 2020. Cada situación es diferente. **Para obtener consejos sobre su caso específico, comuníquese con la línea directa de servicios públicos de PULP al 844-645-2500.**



### LIHEAP PROGRAMA DE CRISIS DE RECUPERACIÓN

Puede solicitar el programa para asistencia de energía para hogares de bajos ingresos ([LIHEAP Recovery Crisis Program](#)) hasta el 31 de agosto de 2020, o hasta que se agoten los fondos – lo que ocurra primero.

Las solicitudes impresas se pueden enviar por correo a la Oficina de Asistencia del Condado (CAO) de su condado. No es necesario que vaya a la CAO en persona para solicitar beneficios. Todavía puede solicitar por correo, llamando a LIHEAP al 877-395-8930, o en línea. El sitio es móvil amigable. Si solicita en línea a través de COMPASS, recibirá una determinación preliminar de elegibilidad.

[Haga clic para solicitar LIHEAP en el sitio web de COMPASS PA.](#)  
[Haga clic para ver o imprimir una copia de la solicitud de LIHEAP.](#)



### ¿SE PUEDE CANCELAR MI SERVICIO?

Si usted es cliente de una empresa de servicio público regulado, su servicio no puede ser terminado mientras la moratoria actual esté en vigor. Los servicios públicos regulados incluyen empresas privadas de electricidad, gas natural, agua, telecomunicaciones, vapor y aguas residuales. El Pittsburgh Water and Sewer Authority y Philadelphia Gas Works también son servicios regulados, a pesar de que son de propiedad público. Las empresas municipales de agua o aguas residuales y las cooperativas eléctricas rurales son empresas de servicios no regulados. Estos servicios no regulados han recibido orientación instándoles a suspender las terminaciones, pero no están obligados a hacerlo.

**La moratoria puede ser levantada en cualquier momento después del 17 de septiembre de 2020. Su servicio de servicios públicos puede ser cancelado si usted no ha pagado o no paga su factura.**



### ¿TIENES PROBLEMAS PARA PAGAR TU FACTURA?

Paga lo que puedas cuando puedas.

Póngase en contacto con su empresa de servicios públicos para obtener información sobre [los programas de asistencia al cliente, la asistencia para subvenciones o la solicitud de un acuerdo de pago asequible.](#)

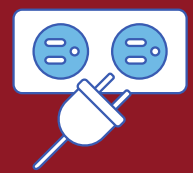
Si ya está inscrito en un programa de asistencia al cliente pero su nivel de ingresos ha cambiado, póngase en contacto con su empresa de servicios públicos para ver si se pueden ajustar los importes de pago.



### ASISTENCIA TELEFÓNICA O DE BANDA ANCHA EN INTERNET

El Programa Lifeline proporciona asistencia telefónica y de banda ancha a hogares de bajos ingresos. Si ya está inscrito, los plazos de los requisitos de recertificación o reverificación se extienden hasta el 30 de noviembre de 2020.

[Haga clic para obtener información sobre el Programa Lifeline.](#)



### ¿QUÉ HAGO PARA EVITAR LA TERMINACIÓN O PARA VOLVER A CONECTARME?

Contacte nuestra línea directa de servicios públicos at 844-645-2500.

Contacte su [oficina de la asistencia legal local.](#)

Contacte con la Comisión de Servicios Públicos (PUC) para presentar una queja informal.

[Para presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos, llame al 1-800-692-7380 o haga clic aquí.](#)