



PREGUNTAS FRECUENTES – PROVEEDORES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PROGRAMA HOPE

¿Qué tipos de servicios públicos ayuda a pagar el Programa HOPE?

El programa HOPE ayuda a inquilinos que cumplan con los criterios a efectuar el pago de servicios públicos esenciales, los cuales son:

- Electricidad
- Agua
- Alcantarillado y aguas residuales
- Gas natural y
- Gas propano para calefacción de la vivienda

¿Cómo se determina la adjudicación de obtención de asistencia para pago de servicios públicos?

El Programa HOPE pagará facturas vencidas de servicios públicos esenciales de un solicitante que cumpla con los criterios, aunque sin exceder las siguientes cantidades:

- Electricidad: límite de hasta \$1,020 dólares
- Gas natural, propano o aceite de calefacción: límite de hasta \$270 dólares
- Agua: límite de hasta \$210 dólares
- Aguas residuales: límite de hasta \$240 dólares

¿Cómo se efectuará el pago de servicios públicos?

Los pagos con cheque se enviarán por correo postal a los proveedores de servicios públicos por cada uno de los solicitantes que reciban asistencia para el pago de servicios públicos. El pago incluirá el nombre del titular, la dirección y el número de cuenta del titular, de forma que los proveedores de servicios públicos puedan hacer coincidir el pago realizado con la cuenta correcta; estos datos se obtienen del solicitante.

¿Cómo debe el proveedor de servicios públicos manejar un determinado pago cuando la dirección coincida con la de un cliente, pero el número de cuenta no coincida?

A los proveedores de servicios públicos se les solicita que utilicen todos los datos en el cheque para aplicar correctamente el pago a la cuenta. Sin embargo, de haber una discrepancia, el pago debe aplicarse a la cuenta que aparece en el cheque como dirección de servicio, ya que el Programa verifica las direcciones. Las discrepancias en los números de cuenta, o el nombre del titular de la cuenta deben ignorarse, ya que el programa no puede verificar de forma independiente cada número de cuenta, datos que el solicitante pudo haber ingresado incorrectamente.

¿Qué pasa si hay varias cuentas de servicios públicos en esa dirección de servicio?

Se debe aplicar el pago por servicios públicos a la cuenta de servicios públicos activa en esa dirección de servicio, y se debe usar el nombre del pagador y el número de cuenta proporcionados para hacer coincidir el pago con la dirección. Los pagos pudieran aplicarse a cuentas activas y a cualquier plan de reembolso recién creado por motivo del coronavirus que resulte en la creación de una cuenta separada de la cuenta de servicios públicos.

¿Los proveedores de servicios públicos tienen que firmar un acuerdo para poder aceptar pagos del Programa HOPE?

No, los proveedores de servicios públicos no tienen que firmar un acuerdo para poder recibir pagos por servicios públicos de facturas vencidas hechos a favor de solicitantes que cumplan con los criterios. En cambio, el Programa proporcionará orientación informativa sobre cómo se debe aplicar el pago y cómo manejar las diversas situaciones que pudieran surgir en torno a tales pagos.

¿Qué pasa si el pago efectuado por el Programa HOPE da como resultado un pago en exceso de lo que realmente un cliente adeuda ahora o que adeuda como retraso de pago?

Si hay un pago en exceso, el Programa HOPE alienta al proveedor de servicios públicos a abonar obligaciones de pago futuras en la cuenta del solicitante, en lugar de devolver al Programa el pago en exceso. A los proveedores de servicios públicos se les pedirá que implementen sus procesos ordinarios para resolver situaciones de recibimiento de pago en exceso respecto de cantidades adeudadas.

¿Los solicitantes pueden recibir más de una ronda de asistencia para el pago de servicios públicos?

Sí, es posible que haya disponibles rondas futuras de obtención de asistencia para el pago de servicios públicos de cantidades vencidas adicionales, aunque esto queda sujeto a la disponibilidad de fondos. Los solicitantes de HOPE pueden solicitar obtención de asistencia cada 3 meses, siempre y cuando haya disponibilidad de fondos.

¿Existen otras obligaciones que vengan con la aceptación de esta provisión de fondos?

De vez en cuando, el Programa HOPE pudiera solicitar a un proveedor de servicios públicos que provea información sobre cómo aplicó un determinado pago. Al aceptar los pagos efectuados por el Programa HOPE, el proveedor de servicios públicos acepta cooperar con esta consulta de datos. Los proveedores de servicios públicos también deberán aplicar los fondos provistos de manera oportuna.

¿Hay alguien en HOPE con quien pueda hablar si tuviera preguntas respecto a un pago?

Sí, el inserto incluido en el pago efectuado muestra datos de contacto del personal HOPE; ellos estarán listos para ayudarle a aplicar los fondos de asistencia destinado al pago de servicios públicos. Para resolver dificultades relacionadas sobre cómo aplicar los cheques recibidos para la asistencia de pago de servicios, comuníquese con el personal de HOPE.

08.21.2021