



**Ontario Energy Board**  
**Commission de l'énergie de l'Ontario**



# **PROGRAMA DE AJUDA COM ENERGIA PARA FAMÍLIAS DE BAIXA RENDA DE ONTÁRIO (LEAP – LOW- INCOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM) ENERGIA ELÉTRICA**

## **AJUDA FINANCEIRA EMERGENCIAL LEAP**

Os consumidores de energia de baixa renda que tenham dificuldade em pagar as faturas podem qualificar-se para a AJUDA EMERGENCIAL, com o objetivo de evitar o corte do serviço.

### **QUEM PODE QUALIFICAR-SE**

Uma agência de serviço social em parceria com o seu fornecedor de energia avaliará o seu caso levando em conta diversos fatores, como renda familiar, o número de pessoas do seu agregado e o tamanho da cidade em que vive.

### **QUE TIPO DE AJUDA ESTÁ DISPONÍVEL**

Caso se qualifique, o consumidor pode obter até \$500 em ajuda emergencial, pagos diretamente ao fornecedor de serviços (até \$600 se o aquecimento da sua residência for elétrico).

- A ajuda só está disponível para quem tem faturas em atraso.
- Destina-se apenas a emergências e não pretende ser uma ajuda contínua para pagar as faturas.
- O consumidor não pode receber mais dinheiro do que o valor devido na fatura.

## **QUEM CONTACTAR PARA PEDIR AJUDA**

1. Deve passar por um serviço social ou agência governamental. Contacte o seu FORNECEDOR DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA, que o colocará em contacto com uma agência que sirva a sua região, ou VISITE O NOSSO SITE para ver uma lista de agências.
2. Pode ser necessário marcar uma entrevista com a agência. Terá de apresentar alguns documentos, entre os quais:
  - Identificação, faturas de energia elétrica, avisos de corte, uma cópia do contrato de arrendamento, documentos de arrendamento ou hipoteca, prova de renda familiar (recibo de cheque, carta do empregador, etc.), extratos bancários, etc.

## **REGRAS ESPECIAIS PARA CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA**

A OEB também criou REGRAS ESPECIAIS a serem seguidas pelos fornecedores de energia elétrica ao lidar com consumidores que dispõem de recursos financeiros limitados.

### **ESSAS REGRAS DEFINEM:**

- \* Renúncia e reembolso de depósitos de segurança.
- \* Mais tempo para pagar se o fornecedor cometeu um erro e cobrou a menos.
- \* Cobranças iguais ou opções de planos de pagamento.
- \* Um processo justo caso haja risco de corte.
- \* Acordos flexíveis de pagamento em atraso.

### **O CONSUMIDOR QUALIFICA-SE PARA AS REGRAS ESPECIAIS SE:**

- A. A agência social local determinar que cumpre com os requisitos.
- B. Tiver recebido ajuda financeira emergencial nos últimos dois anos.

## **DISPONÍVEL O ANO INTEIRO**

A ajuda financeira emergencial está disponível durante todo o ano. Contacte o seu fornecedor de energia ou qualquer serviço social ou agência governamental que ofereça ajuda financeira de emergência.

## A ONTARIO ENERGY BOARD PODE AJUDÁ-LO A SER UM CONSUMIDOR DE ENERGIA BEM INFORMADO

Para obter informações sobre diversos assuntos, visite:

[www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers)

Entre em contacto com o nosso SERVIÇO DE APOIO AO CONSUMIDOR  
(aberto de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h)

1-877-632-2727 (chamada gratuita dentro de Ontário)

416-314-2455 (dentro da Área Metropolitana de Toronto ou fora do Canadá)

[consumerrelations@ontarioenergyboard.ca](mailto:consumerrelations@ontarioenergyboard.ca)

Siga-nos no Twitter: @OntEnergyBoard

A Ontario Energy Board (Comissão de Energia de Ontário) é uma agência pública independente e imparcial. Tomamos decisões que sirvam o interesse público. O nosso objetivo é promover um setor de energia financeiramente viável e eficiente, que ofereça serviços de energia confiáveis e a um custo razoável.

*Aussi disponible en français. Este material também está disponível em outras línguas. Visite o nosso site ou entre em contacto com o Serviço de Apoio ao Consumidor.*