



# PROGRAMA DE AYUDA DE ENERGÍA DE ONTARIO PARA PERSONAS CON BAJOS INGRESOS (LEAP, por sus siglas en inglés) GAS NATURAL

## AYUDA FINANCIERA DE EMERGENCIA DE LEAP

Es posible que los consumidores de energía que tengan problemas a la hora de pagar sus recibos puedan cumplir los requisitos para recibir ayuda de emergencia para evitar que su servicio sea desconectado.

## QUIÉN PUEDE CUMPLIR LOS REQUISITOS

Una agencia de servicios sociales asociada con su compañía de gas evaluará si cumple los requisitos, basándose en un número de factores como los ingresos familiares, el número de personas en la vivienda y el tamaño de la ciudad o población en la que vive.

## QUÉ AYUDA HAY DISPONIBLE

Si cumple los requisitos, puede recibir hasta 500 dólares de ayuda de emergencia, pagados directamente a su compañía de gas.

- La ayuda está solamente disponible si está retrasado en el pago de sus recibos.
- La ayuda es sólo para casos de emergencia. No se trata de una ayuda continuada para pagar sus recibos.
- No puede recibir más dinero del que debe en su recibo.

## CON QUIÉN CONTACTAR PARA RECIBIR AYUDA

1. Debe tramitarlo a través de un servicio social o agencia del gobierno. Póngase en contacto con su COMPAÑÍA DE GAS NATURAL LOCAL, la cual le pondrá en contacto con una agencia que preste servicios en su zona, O VISITE NUESTRO SITIO WEB para ver una lista de agencias.

2. Puede que tenga que reunirse con la agencia para una entrevista. Se le pedirá que proporcione ciertos documentos incluyendo:
  - Identificación, recibos de gas natural, avisos de desconexión, una copia del contrato de alquiler o documentos de la hipoteca o alquiler, pruebas de ingresos familiares (talón de cheques, carta de empleo, etc.), extractos bancarios, etc.

## **REGLAS ESPECIALES PARA CLIENTES CON BAJOS INGRESOS**

Bajo petición del Consejo de Energía de Ontario (OEB, por sus siglas en inglés) las compañías de gas natural han desarrollado REGLAS ESPECIALES que hay que seguir al tratar con clientes que tienen recursos financieros limitados.

### **LAS REGLAS TRATAN DE:**

- \* Condonar y devolver depósitos de garantía.
- \* Más tiempo para pagar si su compañía ha cometido un error y le ha cobrado de menos.
- \* Dar opciones de pago a plazos iguales o un plan de pagos.
- \* Un proceso justo si se enfrenta a una desconexión.
- \* Acuerdos flexibles de pago de retrasos.

### **PÓNGASE EN CONTACTO CON SU COMPAÑÍA DE GAS PARA MÁS DETALLES.**

### **CUMPLIRÁ LOS REQUISITOS PARA ESTAS REGLAS ESPECIALES SI:**

- A. Su agencia social local determina que cumple los requisitos.
- B. Ha recibido ayuda financiera de emergencia en los dos últimos años.

## **DISPONIBLE TODO EL AÑO**

La ayuda financiera de emergencia está disponible todo el año. Póngase en contacto con su compañía de gas o cualquier servicio social o agencia del gobierno que proporcione ayuda financiera de emergencia.

Advertencia: En lugar de LEAP, Union Gas ofrece un programa llamado WINTER WARMTH (el calor del invierno) a sus clientes. Para más información visite [www.uniongas.com](http://www.uniongas.com).

## **EL CONSEJO DE ENERGÍA DE ONTARIO PUEDE AYUDARLE A SER UN CONSUMIDOR DE ENERGÍA INFORMADO**

Para más información sobre una variedad de temas visite:

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

Póngase en contacto con NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR  
(abierto de lunes a viernes, de 8:30 a 17:00 h.)

1-877-632-2727 (gratis en Ontario)

416-314-2455 (en la zona metropolitana de Toronto o fuera de Canadá)

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

Síguenos en: @OntEnergyBoard

El Consejo de Energía de Ontario es una agencia pública, independiente e imparcial. Tomamos decisiones por el bien público. Nuestro objetivo es promover un sector de energía económicamente viable y eficiente que le proporcione servicios energéticos fiables a un precio razonable.

*Aussi disponible en français. Este material también está disponible en otros idiomas. Visite nuestro sitio web o póngase en contacto con nuestro Centro de Atención al Consumidor.*