



# Guía de asistencia de pago

Cómo obtener ayuda una vez y a largo plazo con las facturas de energía.

**El programa 2-1-1 de Michigan ofrece apoyo gratuito y confidencial las 24 horas del día.**

Visite [mi211.org](https://mi211.org) o llame al 2-1-1 para obtener asistencia con sus facturas, bancos de alimentos, refugio y más. Un especialista lo pondrá en contacto con una organización local que le ayudará a identificar las mejores soluciones para usted, incluyendo los programas en esta guía. También hay disponibles servicios de traducción.

**No espere a llegar a una situación extrema.**

Hay opciones disponibles para casi todos los casos. Incluso si no reunió los requisitos para recibir ayuda en el pasado, es posible que actualmente sea elegible para uno o más programas.

# Programas estatales y federales

La elegibilidad puede basarse en los niveles de pobreza federales. Vea los lineamientos más recientes en [ConsumersEnergy.com/Assistance](https://ConsumersEnergy.com/Assistance)

**Ayuda de Emergencia Estatal:** Para calificar, debe tener un ingreso igual o inferior al 150% del Nivel Federal de Pobreza, estar atrasado en una factura de energía, en riesgo de desconexión o estar actualmente desconectado. Solicite en [Michigan.gov/MIBridges](https://Michigan.gov/MIBridges) o en su Departamento de Salud y Servicios Humanos local para obtener ayuda con las facturas de energía, como el combustible para calefacción y la electricidad.

**Consumers Affordable Resource for Energy (CARE):** debe solicitar y calificar para la ayuda de emergencia estatal para ser elegible para este programa de condonación de facturas mensuales y saldos vencidos. El representante de su agencia estatal de ayuda de

emergencia puede asistirlo a inscribirse en CARE o puede llamar al 2-1-1 para obtener ayuda. Obtenga más información en: [ConsumersEnergy.com/CARE](https://ConsumersEnergy.com/CARE)

**Programas de asistencia para la climatización:** si tiene ingresos en el 200 % o por debajo del nivel federal de pobreza, llame al 2-1-1 para ver si reúne los requisitos para proyectos domésticos que le ayuden a reducir el consumo de energía y las facturas.

**Crédito para calefacción doméstica:** si tiene ingresos en el 110 % o por debajo del nivel federal de pobreza, presente su solicitud del 1 de enero al 30 de septiembre todos los años a través de [Michigan.gov/Treasury](https://Michigan.gov/Treasury). No es necesario declarar impuestos para calificar.

**Fondo fiduciario de veteranos de Michigan:** los veteranos que reúnan los requisitos y sus familias pueden recibir asistencia temporal por adversidades, incluso ayuda para el pago de facturas de energía. [MichiganVeterans.com](https://MichiganVeterans.com) • 800-642-4838

Estamos aquí para ayudar:  
[ConsumersEnergy.com/Assistance](https://ConsumersEnergy.com/Assistance)  
800-477-5050

Servicios de retransmisión de telecomunicaciones: 7-1-1

Consejos para el ahorro de energía:  
[ConsumersEnergy.com/Save](https://ConsumersEnergy.com/Save)

## Nuestros programas

**Plan de presupuesto:** pague el mismo monto todos los meses en base al consumo anterior. Revisamos su consumo de energía real cada cuatro meses y ajustamos los montos de las facturas futuras, si es necesario.

**Ahorros de consumo doméstico:** evaluamos su consumo de energía, instalamos mejoras de bajo consumo y le brindamos un informe personalizado con más formas de ahorrar. Programe una cita en [ConsumersEnergy.com/HEA](https://ConsumersEnergy.com/HEA)

Si tiene ingresos en el 200 % o por debajo del nivel federal de pobreza, hay otras opciones disponibles en: [ConsumersEnergy.com/HelpingNeighbors](https://ConsumersEnergy.com/HelpingNeighbors) • 877-448-9433

**Plan de acuerdos de pago:** con un pago inicial, el saldo se divide de manera uniforme y luego puede hacer pagos semanales, quincenales o mensuales.

**Autorización de terceros:** permita que un amigo, familiar o agencia dispuesto y de confianza se comunique con nosotros para representarlo. Esta persona o entidad no es responsable de sus pagos.

**Créditos de servicio:** quienes reciban asistencia estatal o federal son elegibles para créditos de asistencia para el pago de servicios de electricidad y gas natural. Las personas de 65 años o más, que no reciban ayuda para el pago del servicio de electricidad basado en sus ingresos, son elegibles para un crédito de tercera edad.

*Más programas en la contraportada.*



## Nuestros programas

*Continuado*

**Plan de protección contra la desconexión del servicio:** disponible para clientes con ingresos calificados y personas de 65 años o más. Después de un pago inicial, pague el mismo monto todos los meses basado en su consumo anterior con protección contra la desconexión del servicio durante todo el año.

**Plan de protección invernal:** disponible para clientes con ingresos calificados y personas de 65 años o más. Después de un pago inicial, del 1 de noviembre al 31 de marzo, usted recibe protección contra la desconexión del servicio y paga solo el 7 % de su factura anual estimada más el saldo vencido. En abril, se actualiza su factura en base al consumo de energía real y paga el 9 % del importe actualizado hasta el 31 de octubre.

**Servicio militar activo:** para titulares de cuentas que prestan servicio militar activo verificado de tiempo completo durante un estado declarado de emergencia o despliegue de guerra. Aún así, debe realizar pagos mensuales por el consumo de energía mientras esté inscrito. Complete una autorización de terceros para que otras personas puedan administrar su cuenta o llámenos para desconectar temporalmente el servicio.

**Necesidades médicas:** si un miembro de su residencia necesita un equipo médico que no funciona sin electricidad, su cuenta puede reunir los requisitos para la protección contra la desconexión del servicio por emergencia médica o cuidados intensivos. Para esta opción, envíe un formulario de certificación médica firmado por un doctor o funcionario de salud pública. Obtenga más información en [ConsumersEnergy.com/LifeSupport](https://ConsumersEnergy.com/LifeSupport)

Para obtener información adicional sobre la seguridad y los derechos de los clientes, visite [ConsumersEnergy.com/CustomerGuides](https://ConsumersEnergy.com/CustomerGuides)