

HỖ TRỢ NĂNG LƯỢNG NHÀ Ở

BIẾT QUYỀN CỦA QUÝ VỊ

**GIÚP QUÝ VỊ
TRÁNH TRƯỜNG
HỢP BỊ TẮT HỆ
THỐNG SỬỞI.**



NGƯỜI CAO TUỔI	Tất cả các thành viên trong gia đình [trừ trẻ vị thành niên được người cao tuổi chăm sóc] phải từ 65 tuổi trở lên. Hộ gia đình phải thông báo cho công ty. KHÔNG cần chứng minh khó khăn về tài chính.
BỆNH NGHIÊM TRỌNG	Phải chứng minh rằng có người (khách hàng hoặc thành viên gia đình) bị bệnh nặng bằng cách nộp thư từ bác sĩ, y tá điều trị, trợ lý bác sĩ hoặc Hội Đồng Y Tế (Board of Health). Phải nằm trong diện nhận được chiết khấu hoặc chứng minh được tình trạng khó khăn về tài chính. Thư xác nhận bị bệnh nghiêm trọng phải được gia hạn sau mỗi 90 ngày hoặc sau mỗi 180 ngày đối với bệnh mãn tính.
HOẢN NỢ MÙA ĐÔNG	Áp dụng cho gas (nếu dùng để sưởi ấm) hoặc điện (nếu dùng để vận hành lò sưởi, nồi hơi, máy điều nhiệt hoặc bộ điều khiển sưởi ấm). Diễn ra từ ngày 15 tháng 11 đến ngày 15 tháng 3. Phải chứng minh được khó khăn về tài chính hoặc nằm trong diện được chiết khấu.
TRẺ SƠ SINH	Trẻ sơ sinh dưới 12 tháng tuổi phải sống chung trong hộ gia đình. Phải nộp giấy khai sinh, giấy chứng nhận rửa tội hoặc bằng chứng hợp lý khác về độ tuổi. Phải chứng minh được khó khăn về tài chính hoặc nằm trong diện được chiết khấu.

NỘP ĐƠN ĐĂNG KÝ CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ NHIÊN LIỆU ABCD ĐỂ ĐƯỢC GIÚP ĐỖ THANH TOÁN HÓA ĐƠN SỬỞI ẤM TỪ NGÀY 1 THÁNG 11 ĐẾN NGÀY 30 THÁNG 4!

Cư dân tại **Boston, Brookline và Newton** có thể liên hệ với chương trình Hỗ Trợ Nhiên Liệu ABCD theo địa chỉ:
178 Tremont Street, Boston, MA.
Gọi cho chúng tôi theo số 617.357.6012
TTY: 617.423.9215

Cư dân của **Everett, Malden, Medford, Melrose, Stoneham, Winchester và Woburn** có thể liên hệ với chương trình Hỗ Trợ Nhiên Liệu ABCD theo địa chỉ:
18 Dartmouth Street, Malden, MA.
Gọi cho chúng tôi theo số 781.322.6284

**CÁC TRƯỜNG HỢP
KHẨN CẤP VỀ SỬỞI ẤM:**

Ngoài việc liên hệ với Bộ Phận Năng Lượng ABCD, quý vị có thể gọi:
The United Way: 800.231.4377 hoặc quay số 211 | *The Salvation Army*: 617.542.5420

DANH SÁCH KIỂM TRA CÁC BIỆN PHÁP BẢO VỆ CHÍNH CHO KHÁCH HÀNG DỊCH VỤ TIỆN ÍCH

BỆNH NGHIÊM TRỌNG: Nếu có BẤT KỲ người nào trong gia đình (người lớn hoặc trẻ em) mắc bệnh nghiêm trọng. Công ty cung cấp dịch vụ tiện ích không thể cắt (và phải khôi phục) dịch vụ tiện ích nếu bất kỳ ai trong nhà bị bệnh nặng. Một căn bệnh có thể là bệnh về thể chất (viêm phổi, v.v.) hoặc bệnh về tinh thần (trầm cảm, rối loạn lưỡng cực, ADHD), ngắn hạn (ví dụ: cúm) hoặc dài hạn (ung thư). Công ty tiện ích KHÔNG có thẩm quyền quyết định thể nào là bệnh nghiêm trọng. Tất cả những gì quý vị cần là một lá thư từ bác sĩ, y tá điều trị, trợ lý bác sĩ hoặc Hội Đồng Y Tế. Ban đầu, bác sĩ có thể gọi điện cho công ty nhưng sau đó phải gửi thư. Quý vị nên mong đợi và yêu cầu dịch vụ tiện ích được khôi phục ngay trong ngày (tệ nhất là ngày hôm sau) bất cứ khi nào quý vị chứng minh được tình trạng bệnh nghiêm trọng qua điện thoại, fax hoặc thư từ bác sĩ. Quý vị cũng cần phải chứng minh rằng quý vị gặp "khó khăn về tài chính" trong việc thanh toán hóa đơn. Bất kỳ khách hàng nào nhận được LIHEAP (Hỗ Trợ Nhiên Liệu) đều được mặc định là gặp khó khăn về tài chính.

TRẺ EM DƯỚI 12 THÁNG: Nếu có trẻ em dưới 12 tháng tuổi trong gia đình, công ty tiện ích không thể chấm dứt dịch vụ nếu có trẻ nhỏ trong nhà và phải khôi phục dịch vụ đã bị chấm dứt nếu trẻ em có mặt trong nhà tại hoặc trước thời điểm chấm dứt. Độ tuổi của trẻ có thể được chứng minh bằng giấy khai sinh, giấy chứng nhận rửa tội hoặc bất kỳ phương tiện hợp lý nào khác. "Khó khăn về tài chính" cũng phải được chứng minh.

HOẢN NỢ MÙA ĐÔNG: Các công ty tiện ích không thể chấm dứt dịch vụ liên quan đến sưởi ấm (tức là dịch vụ khí gas tự nhiên, nếu được sử dụng để sưởi ấm ngôi nhà; hoặc điện nếu người thuê nhà trả tiền sưởi ấm vì cần điện để điều khiển lò sưởi/lò hơi) trong khoảng thời gian từ **ngày 15 tháng 11 đến ngày 15 tháng 3**, nếu hộ gia đình gặp "khó khăn về tài chính". Những ngày này thường được kéo dài đến ngày 1 tháng 4 hoặc ngày 30 tháng 4.

KHÁCH HÀNG CAO TUỔI: Nếu **mọi** người (trừ trẻ vị thành niên do người cao tuổi chăm sóc) trong hộ gia đình đều từ 65 tuổi trở lên, công ty cần có sự chấp thuận rõ ràng từ Sở Tiện Ích Công Cộng (Department of Public Utilities, hoặc DPU) để chấm dứt dịch vụ, nhưng điều này hầu như không bao giờ được chấp thuận. LUÔN thông báo cho công ty nếu mọi người trong gia đình đều từ 65 tuổi trở lên. Nếu dịch vụ đã bị chấm dứt thì cần phải khôi phục lại.

BIỂU GIÁ CHIẾT KHẤU: LUÔN xác định xem quý vị có nằm trong mức biểu giá chiết khấu dành cho người thu nhập thấp hay không. Khi có thắc mắc, hãy gọi đến công ty để xem quý vị có nằm trong mức giá đó không. Công ty có thể kiểm tra rất dễ dàng. Biểu giá chiết khấu được pháp luật quy định và tất cả các công ty đều có biểu giá này. Khách hàng tham gia chương trình Hỗ Trợ Nhiên Liệu đủ điều kiện được chiết khấu và thường sẽ tự động được chiết khấu thông qua việc cơ quan Hỗ Trợ Nhiên Liệu thông báo cho công ty tiện ích. Khách hàng tham gia chương trình TAFDC, Food Stamps, Mass. Chương trình Y tế (Health), WIC và các chương trình kiểm tra thu nhập khác cũng đủ điều kiện, nhưng có thể phải nộp đơn trực tiếp cho công ty tiện ích; một số trong đó sẽ được tự động ghi danh (hãy tìm đơn đăng ký biểu giá chiết khấu trên mạng).

KẾ HOẠCH THANH TOÁN: TẤT CẢ đều có quyền hưởng KẾ HOẠCH THANH TOÁN. Điều này cho phép những người đang chậm thanh toán hóa đơn có thể chia nhỏ các khoản thanh toán thành nhiều tháng. Nếu quý vị chưa bị chấm dứt hợp đồng, công ty PHẢI cung cấp một kế hoạch thanh toán trong ÍT NHẤT bốn tháng. Một số chương trình thanh toán kéo dài tới 12 tháng hoặc lâu hơn. Nếu quý vị đã bị chấm dứt hợp đồng, các quy tắc sẽ không còn thuận lợi nữa và nghiêm ngặt nhất vào mùa thu (vì chính sách hoãn nợ mùa đông sắp bắt đầu và các công ty sẽ tích cực nhất trong việc cố gắng cắt dịch vụ). LUÔN nhấn mạnh yêu cầu một kế hoạch thanh toán mà quý vị có khả năng chi trả.

XÓA NỢ/QUẢN LÝ NỢ: Chương trình trong đó nợ tiện ích được xóa bỏ trong khi vẫn tuân thủ kế hoạch thanh toán đã cơ cấu. Để biết thêm thông tin về kế hoạch này, hãy gọi đến công ty tiện ích của quý vị:

NGRID GAS 1-800-233-5325. EVERSOURCE 1-866-861-6225.

MIỄN TRỪ CROMWELL: Quý vị không thể bị từ chối dịch vụ vì dư nợ quá hạn ở địa chỉ cũ khi quý vị yêu cầu dịch vụ tại địa chỉ mới. Nếu quý vị bị từ chối dịch vụ, hãy yêu cầu được "Miễn Trừ Cromwell" (Cromwell Waiver) từ công ty tiện ích. Sau đó, quý vị sẽ phải thực hiện một quy trình để lập kế hoạch thanh toán.

TUÂN THỦ TIỆN ÍCH: Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc yêu cầu một công ty tiện ích tuân thủ bất kỳ biện pháp bảo vệ hoặc chương trình nào được mô tả ở trên, hãy gọi đến Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng của DPU (Sở Tiện Ích Công Cộng) theo số **1-877-886-5066**. Nhân viên trực điện thoại tuyến đầu sẽ can thiệp thay mặt quý vị. Nếu không, quý vị hãy yêu cầu được nói chuyện với người giám sát của người đó.