



Utilities Affordability Programs (UAP)  
Servicios Públicos: Programas de Asistencia Financieras

- Este seminario web se está grabando. La grabación y el PowerPoint estarán disponibles en el siguiente sitio web como referencia: [fcgov.com/UAP](http://fcgov.com/UAP)
- El micrófono ha sido silenciado y las cámaras están apagadas para minimizar las distracciones.
- Para hacer una pregunta, envíela mediante la función Chat. (Todos, Favor de ingresar “Hola” y su nombre en Chat)



Chat



Raise Hand



Q&A



Leave

¿Qué es lo que más le interesa escuchar hoy?

- Actualizaciones de COVID-19
- Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos
- Programas de asistencia para pagar sus facturas
- Programas y prácticas de eficiencia del hogar



**Selina Gonzales**

*Servicios Públicos: Conexiones con los Clientes*



**Juan Madrid**

*Servicios Públicos: Atención al Cliente*

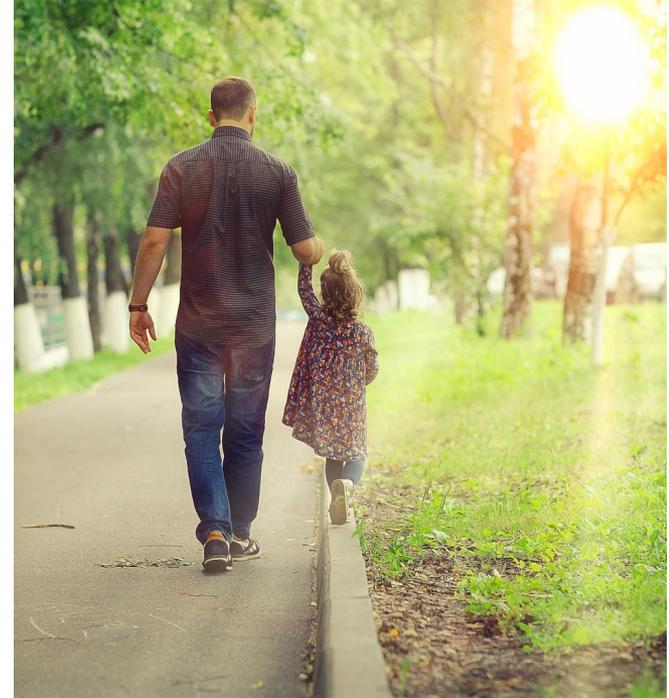
## ***Estamos aqui para servirles***

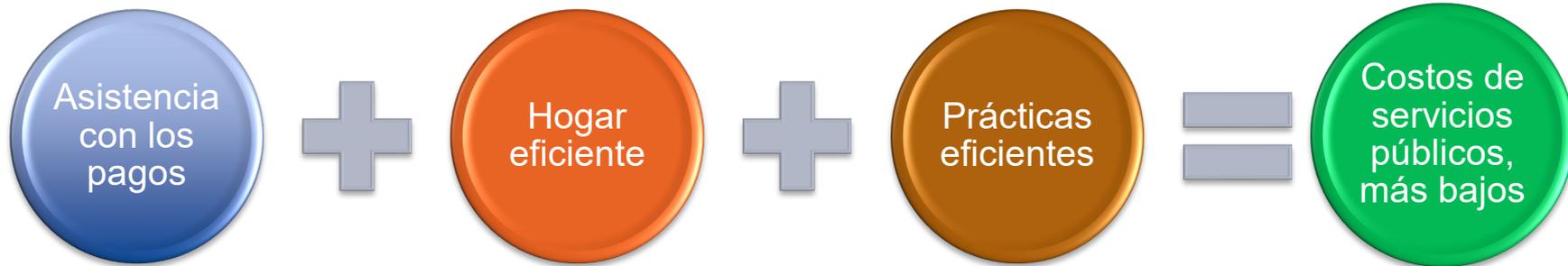
**Nos comprometemos a ayudarle a encontrar soluciones de pago que se adapten a su situación particular.**

**Para comenzar, comuníquese con el Servicio de Atención al cliente, de los Servicios Públicos - 970-212-2900**



- Accesibilidad a los servicios públicos
- Actualizaciones del COVID-19
- Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos
- Programas de asistencia, para pagar sus facturas
- Programas y prácticas de eficiencia del hogar
- Preguntas Frecuentes





¿Su hogar fue afectado negativamente por COVID-19?

- Si
- No
- Solo un poco

# Accesibilidad a los servicios públicos y COVID-19

## ¿Cómo les han ayudado a los clientes, durante COVID-19, los Servicios Públicos de Fort Collins?

- Extenciones de los acuerdos de pago y facturación
- Los cargos por pagos atrasados, no se aplicarán (marzo 2020 hasta el presente)
- Los servicios públicos no han sido desconectados por falta de pago.(marzo de 2020 - abril de 2021)
- Durante el COVID-19, se han presentado oportunidades adicionales de asistencia financieras



Nota: Esta información está actualizada a la fecha del 24 de marzo, 2020. Para la información más reciente y actualizada, por favor visite [fgov.com/utilities/covid-19](http://fgov.com/utilities/covid-19) o llame al 970-212-2900.

Al igual que los demás servicios de la nación, Fort Collins Utilities se compromete a proveer servicios confiables de luz y agua a sus clientes las 24 horas del día, todos los días. Esto significa proveer los servicios que usted necesita, en las buenas y, especialmente ahora, en tiempos de retos especiales. La seguridad de nuestros clientes, empleados y la comunidad es nuestra principal prioridad. Fort Collins Utilities procurará mantener el mismo nivel de servicio a nuestra comunidad. Por favor note:

- No desconectaremos el servicio a clientes por falta de pago hasta nuevo aviso. Si tiene dificultad para pagar sus cuentas, llámenos al 970-212-2900 para ayuda o para hacer arreglos para sus pagos. También puede obtener ayuda para efectuar sus pagos llamando a:
  - Catholic Charities Larimer County, 970-484-5010
  - La Familia/The Family Center, 970-221-1615
- Por razones de salud pública, todas las instalaciones de la Ciudad han sido cerradas al público. Seguiremos sirviendo a nuestros clientes por vía telefónica y correo electrónico.

Las opciones de pago incluyen ebill, llamando al 970-212-2900 para servicio automatizado las 24 horas del día, el envío de pagos por correo postal, o depositándolos en las cajas de depósito. Para más detalles, visite [fgov.com/payment-options](http://fgov.com/payment-options).

**Recursos adicionales:**

**Información General del COVID-19 en el Condado Larimer y Recursos de Servicios Humanos**  
Análisis, síntomas, atención, provisiones, recursos comunitarios de apoyo a residentes vulnerables (alimento, pérdida del empleo, ansiedad, etc.)

- Llame al tel. 970-498-5500, de 9 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes
- Envíe un mensaje de texto al 970-999-1770 (Harán lo posible por responderle en cuatro horas durante el día)
- Para recibir textos de información actualizada sobre el COVID-19, envíe el texto "COVID19LC" al 888777
- [larimer.org/coronavirus](http://larimer.org/coronavirus)

**Información Actualizada del COVID-19 en la Ciudad de Fort Collins**  
Cierres de la Ciudad, recursos, etc.

- Llame al 970-221-6500, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes
- [fgov.com/coronavirus](http://fgov.com/coronavirus)

**Programa "Adopte a un Vecino" de la Ciudad de Fort Collins**  
Apóyese para recibir ayuda de un vecino voluntario, o sea un voluntario.

- Llame al 970-416-8000, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes
- [fgov.com/volunteer](http://fgov.com/volunteer)

fgov.com/UAP1/utilities/accessibility@fgov.com | 970-212-2900  
Hay ayuda y servicios auxiliares para personas con discapacidad. V/TDD 711

Acuerdos de pago y  
facturación, con los  
servicios públicos

Sitio web de Servicios Públicos: Opciones para pagarle su factura:

- [fcgov.com/payment-options](http://fcgov.com/payment-options)

Si está atrasado con los pagos de su factura, haga lo siguiente:

- Comuníquese con Atención al Cliente lo mas pronto posible – 970-212-2900
  - Pida un acuerdo de pagos
  - Pida la información para ponerse en contacto con agencias asociadas que pueden darle opciones de asistencia para pagarle su factura

Un acuerdo de pagos es un acuerdo que Usted establece con Servicios Públicos de Fort Collins, que le permite más tiempo para pagar en total sus facturas atrasadas.

- Para mantener su servicio conectado, pague la factura del mes actual, y también la parte de las facturas vencidas, que se estableció en su plan de pago.
- Los renteros/inquilinos deben obtener el permiso del propietario para los acuerdos de más de 14 días

## How to Read Your Fort Collins Utilities Bill – Residential

\*For current rate information, visit [fcgov.com/residential-rates](http://fcgov.com/residential-rates)

**1** Account Number: 123456 123456  
**2** Customer Name: YOUR NAME  
**3** Billing and Payment Tenancy: 123 ADDRESS STREET, FORT COLLINS, CO 80522  
**4** Billing Cycle: 12/01/18 - 11/30/18  
**5** Payment Summary:
 

Payment for last billing period	250.00
Payments on credit last billing period	250.00
<b>Previous balance plus any late charges for this billing period</b>	<b>250.10</b>
Total amount due	250.10

**6** Charges:
 

Block	Rate Code	Service Rate	Unit	Rate	Wholesale/Market	Volume	Charge
1200 Electric Chrg						1	370.00
Basic Charge	1120	11/01/18 - 11/01/18	32				\$6.16
Max Capacity 2.0kW	1120						500.000
Non-Standard 2.0kW	1120						500.000
Open 700 kWh Fee	1120						\$22.13
Water		10/01/18 - 11/01/18	32	22062	22000	10	9930
Water Charge	4028						7800.00
Tax 1	4028						7800.00
Tax 2	4028						7800.00
Wastewater	2212	10/01/18 - 11/01/18	32				444.75
Stormwater	4018	10/01/18 - 11/01/18	32				\$22.13

**7** Meter Readings: 543-567  
**8** Total charges for this period: \$278.83  
**9** Total charges for billing period: \$278.83  
**10** Make checks payable to Fort Collins Utilities. Retain this portion with payment to ensure proper credit. Thank you!

1. Account information, including account number and service address.
2. Your current billing period total for all services and your overall total, including unpaid amounts from past billing periods.
3. Breakdown of previous and current balances. **Total amount due** includes past unpaid charges.
4. **Services** vary depending on household.
  - 700 Electric Energy and Water** base charges are applied depending on customer type (residential or commercial). There are three tiers for water and a tier for electric use over 700 kWh (except for all-electric heat homes).
  - Wastewater** is based on use during the WQA, which estimates your average indoor water use from January through March. If the usage is low enough, you are charged for the minimum WQA (3,000 gallons for single-family homes). Customers who haven't been in a residence long enough to establish a WQA are billed the median residential WQA of 4,000 gallons per single-family home.
  - Stormwater** is a fixed fee based on lot size and percentage of surfaces that do not absorb water, such as buildings and concrete surfaces.
5. **Service Date** is the time period of use ranging from 28-32 days.
6. **Meter Readings** show the total overall usage indicated by your water meter at the beginning and end of the service period.
7. **Usage** is your total usage for the service period. Monitor your energy and water use in daily, monthly and annual intervals at [fcgov.com/monitormyuse](http://fcgov.com/monitormyuse).
8. **Charge** is the amount owed for your usage based on current rates. For current rate information, visit [fcgov.com/residential-rates](http://fcgov.com/residential-rates).
9. **Water and Electric History** shows your previous use, which varies depending on space.
10. Below the dotted line is the bill stub. Include when paying by mail or in person.

**WAYS TO PAY YOUR BILL**

Online: [fcgov.com/bill](http://fcgov.com/bill)  
 Phone: 970-212-2900  
 Mail: PO Box 1580, Fort Collins, CO 80522-1580  
 In Person: 222 Laporte Ave.  
 More information: [fcgov.com/symnet-options](http://fcgov.com/symnet-options)

Aids and services are available for persons with disabilities. Esta información puede ser traducida, sin costo para usted.

[utilities@fcgov.com](mailto:utilities@fcgov.com) 970-212-2900  
 11/01/18



# Asistencia con sus pagos de factura



- Fondos para la Asistencia Financiera (Payment Assistance Fund)
  - Una vez por temporada(1 de octubre al 30 de septiembre)
  - Al menos un día de atraso, en su factura
  - 80% del ingreso medio del área
  - Póngase en contacto con agencias asociadas
    - **Catholic Charities – 970-484-5010**
    - **La Familia/The Family Center – 970-221-1615**
    - **Discover Goodwill – 1-888-775-5327**
  - *[fcgov.com/PAF](http://fcgov.com/PAF)*



## **Payment Assistance Fund**

(Fondos para la  
Asistencia  
Financiera)

## Asistencia Financiera: Una vez por temporada

- De Vecino a Vecino (Neighbor to Neighbor) asistencia financiera para pagar los servicios públicos
  - Solo para renteros/inquilinos
  - 80% del ingreso medio del área
  - Todos los servicios públicos de Fort Collins están cubiertos, menos los del Internet
  - Contacta
    - [n2n.org](http://n2n.org)
    - 970-484-7498



Programa de  
asistencia,  
dependiente de su  
sueldo  
(Income-Qualified  
Assistance  
Program)  
(Tarifa con  
descuento)

- Aproximadamente 23% de reducción en el costo de los servicios públicos
- Para calificar necesita lo siguiente:
  - Ser aprobado por el programa de LEAP
  - Su sueldo familiar deben ser menos de 60% de los ingresos medianos del estado
- Recibirá el Boletín Mensual (Insights) con consejos e información y califica para programas de conservación
- *fcgov.com/IQAP* o 970-212-2900



Programa de  
Asistencia por  
razones médicas

Medical Assistance  
Program  
(Tarifa con  
descuento)

- Aproximadamente 23% de reducción en el costo de los servicios públicos
- Para calificar necesita lo siguiente:
  - Equipo eléctrico o aire acondicionado, necesario por razones médicas
  - Prueba (carta or certificación) de su médico
  - Su sueldo familiar deben ser menos de 60% de los sueldos medianos, del estado
- [fcgov.com/MAP](http://fcgov.com/MAP) o 970-212-2900

# ¿Califica usted para programas de servicios públicos a precios asequibles?

Paso 1: **Confirme** que usted es cliente de servicios de luz, agua o aguas residuales de Fort Collins Utilities.

Paso 2: **Verifique** su sueldo bruto (ingreso familiar antes de la deducción de impuestos).

60% Ingreso Medio del Estado de Colorado 2020	
Núm. de personas que viven en el hogar	Límite de ingresos
1	\$31,428
2	\$41,100
3	\$50,772
4	\$60,456
5	\$70,128
6	\$79,800
7	\$81,612
8	\$83,424

Quizá califique para:

- **Low-Income Energy Assistance Program (LEAP):** ayuda para cubrir el costo de calefacción en el invierno
- **Income-Qualified Assistance Program (IQAP):** deberá estar inscrito en LEAP para recibir una tarifa reducida en ciertos elementos de los servicios de luz y agua

60% Ingreso Medio del Área del Condado Larimer 2020	
Núm. de personas que viven en el hogar	Límite de ingresos
1	\$39,540
2	\$45,180
3	\$50,820
4	\$56,460
5	\$61,020
6	\$65,520
7	\$70,020
8	\$74,580

Quizá califique para:

- **Medical Assistance Program (MAP):** hogares que requieren equipo eléctrico para uso médico necesario o aire acondicionado

80% Ingreso Medio del Área del Condado Larimer 2020	
Núm. de personas que viven en el hogar	Límite de ingresos
1	\$52,760
2	\$60,240
3	\$67,760
4	\$75,280
5	\$81,360
6	\$87,360
7	\$93,360
8	\$99,440

Quizá califique para:

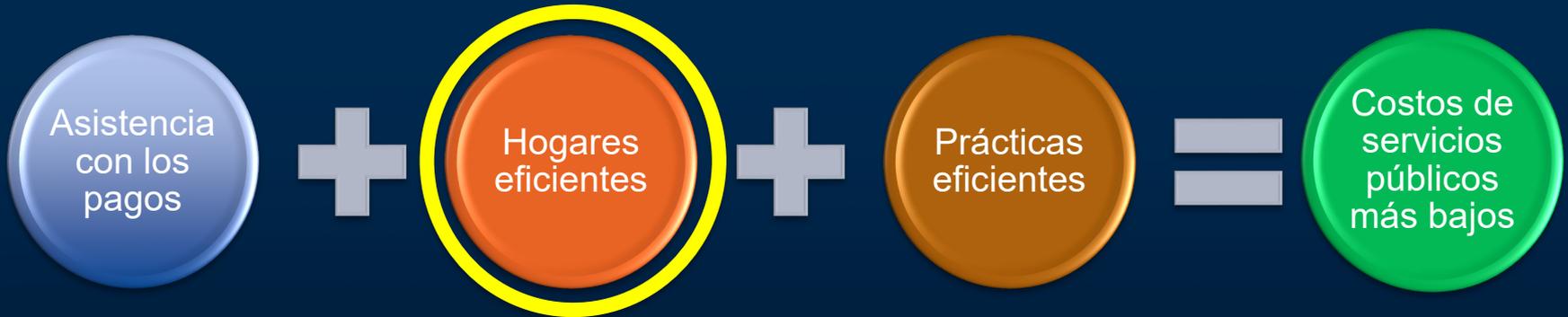
- **Payment Assistance Fund (PAF):** hogares con una factura vencida actual
- **Colorado's Affordable Residential Energy Program (CARE):** mejoras gratuitas para la impermeabilización y el uso eficiente de energía

Paso 3: **Complete** su solicitud hoy en [fcgov.com/UAP](http://fcgov.com/UAP).

*Nota: Todos los clientes de Servicios Públicos son elegibles para una evaluación de eficiencia del hogar y productos gratuitos a través de Larimer County Conservation Corps, sin importar su nivel de ingresos.*



# Programas Para Hogares Eficientes



- Modernizaciones sin costo al cliente. Mejora la eficiencia y la conservación de la electricidad y el agua (febrero a mayo)
- Evaluación de eficiencia básica. Recibirá un reporte que informara sobre la eficiencia de su hogar.
- Reemplazo sin costo, de equipo (por ejemplo, bombillas LED, accesorios de bajo flujo, detectores de humo / monóxido de carbono, escusados de alta eficiencia)
- Para calificar necesita lo siguiente:
  - Ser cliente de los servicios público de Fort Collins o Loveland
  - Completar el formulario de solicitud. Disponible en Español
- [fcgov.com/LCCC](http://fcgov.com/LCCC) o 970-498-6660



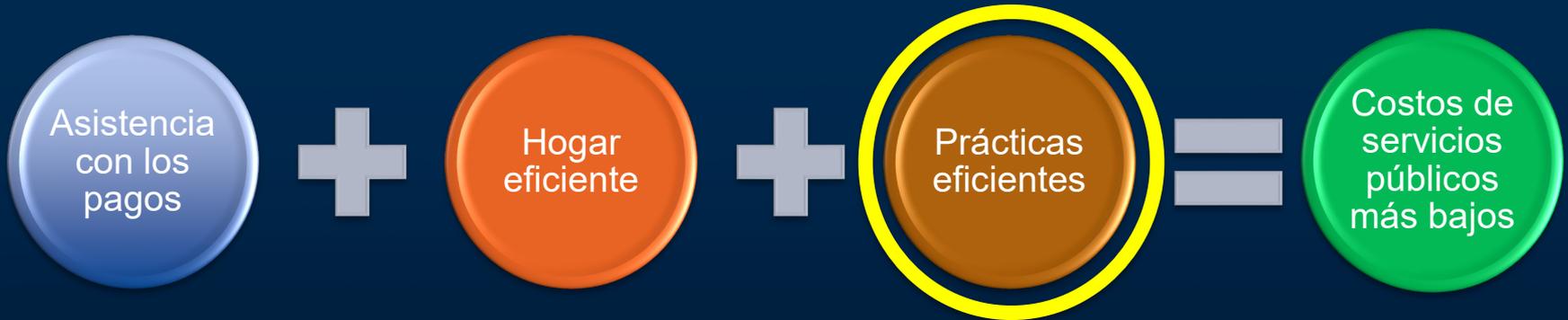
**LCCC**  
**programa de**  
**agua y**  
**energía**  
(Modernizaciones  
básicas)

- Modernizaciones, sin costo al cliente, eficiencia y la conservación de la electricidad y el agua
- Evaluación del uso de energía en el hogar
- Reemplazo de equipos (por ejemplo, sistemas de calefacción y calentador de agua, la insulación, iluminación, accesorios de bajo flujo)
- Para calificar necesita lo siguiente:
  - Su sueldo familiar debe ser menos de 80% de los sueldos medianos del área
  - Ser cliente de los servicios públicos de Fort Collins, Loveland o varios otros que se encuentran en la lista de [energyoutreach.org](http://energyoutreach.org).
- [energyoutreach.org](http://energyoutreach.org) o 303-226-5061



**Colorado  
Affordable  
Residential  
Energy**  
(Modernizaciones profundas)

# Prácticas eficientes





MyWater Portal: [fcgov.com/MyWater](https://fcgov.com/MyWater)



MyEnergy Portal: [fcgov.com/MyEnergy](https://fcgov.com/MyEnergy)

- Seguimiento del uso y los costos de los servicios públicos
- Encuentre nuevas formas de ahorrar
- Establecer alertas de fugas
- Obtenga recompensas por el ahorro de energía



Marzo 15 a 21 es la Semana de Reparación de Fugas. Reparar las fugas de agua en el hogar que pueden ser corregidas fácilmente puede ahorrarle un 10% en las cuentas de agua.

## APRENDA

¿Sabía usted que el sistema de notificación de fugas de Fort Collins Utilities detectó 83,500 fugas grandes en el 2020?

- La fuga promedio era de 112 galones por hora. Eso es suficiente para llenar casi tres tinas de baño cada hora.
- Estas fugas desperdiciaban un promedio de 2,688 galones por día o entre cinco y 20 veces más de lo que utiliza un hogar típico cada día.
- ¡Eso significa que la fuga promedio añado \$7 a la cuenta de agua del cliente cada día!
- Los sistemas de irrigación y los inodoros son las dos principales causas de fugas entre los clientes de Fort Collins Utilities.

## ACTÚE

- Inscribese para recibir alertas de fugas en [fcgov.com/MyWater](http://fcgov.com/MyWater). Este programa le permite identificar el consumo de agua inexplicable, ser notificado de fugas y aprender más sobre cómo ahorrar agua.
- Aprenda cómo reparar fugas comunes en [fcgov.com/leaks](http://fcgov.com/leaks).
- Apúntese en la lista de espera para recibir una evaluación gratuita de aspersores este verano en [fcgov.com/sprinklers](http://fcgov.com/sprinklers).
- Actualice su inodoro y obtenga un reembolso de \$50 por inodoro. Más información en [fcgov.com/toilet-rebates](http://fcgov.com/toilet-rebates).
- Aún hay tiempo para solicitar una evaluación gratuita de eficiencia del hogar del Cuerpo de Conservación del Condado Larimer. Los participantes elegibles pueden recibir un inodoro de alta eficiencia y cabezales de ducha que ahorran agua. Inscribese en línea en [fcgov.com/LCCC](http://fcgov.com/LCCC) o llame al 970-496-6660.



## MÁS INFORMACIÓN

- Aprenda más sobre la Semana de Reparación de Fugas con consejos útiles e información en [epa.gov/watersense/fix-leak-week](http://epa.gov/watersense/fix-leak-week).
- Be the Gift es una organización dedicada a servir a las madres solteras y viudas. Si califica y quiere que le den una mano para arreglar una fuga, complete una solicitud para obtener ayuda con reparaciones en [BeTheGift.com](http://BeTheGift.com).

[fcgov.com/UAP](http://fcgov.com/UAP) | [utilitiesaffordability@fcgov.com](mailto:utilitiesaffordability@fcgov.com) | 970-212-2900

Hay ayuda y servicios auxiliares disponibles para personas con discapacidad. V/TDD 711

- Boletín Mensual
- Consejos de bajo costo o sin costo para ahorrar energía y agua
- [fcgov.com/utilities-insights](http://fcgov.com/utilities-insights)

Después de aprender más sobre los programas y servicios de los Servicios Públicos de Fort Collins, ¿Cuáles programas le interesan más? (Elija todos lo que le interesen)

- Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos
- Asistencia Financiera: Una vez por temporada
- Asistencia Mensual Con Sus Pagos
- Evaluación de la eficiencia del hogar
- Consejos del boletín informativo - Insights
- Ninguno



**970-212-2900**  
***fcgov.com/utilities***