



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

- This webinar is being recorded. The recording and PowerPoint will be available on the following website for reference: fcgov.com/UAP
- *Este seminario web se está grabando. La grabación y el PowerPoint estarán disponibles en el siguiente sitio web como referencia: fcgov.com/UAP*
- Your microphone has been muted and cameras are turned off to minimize distractions.
- *El micrófono ha sido silenciado y las cámaras están apagadas para minimizar las distracciones.*

- To ask a question, please submit it using the Chat feature.
- *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

Are you a.... | ¿Eres un....

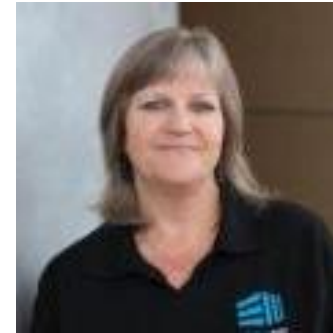
- ☐ Fort Collins Utilities customer | *Cliente de los Servicios Públicos de Fort Collins*
- ☐ Staff member at an agency that works with utilities customers | *Miembro del personal de una agencia que trabaja con clientes de servicios públicos*
- ☐ Both above | *Ambas declaraciones*



Jamie Gaskill

*Program Specialist Supervisor
and UAP Program Manager*

*Supervisora de Especialistas de
Programas y Gerente de UAP
(Servicios Públicos: Programas
de Asistencia Financieras)*



Lisa Schroers

Affordability Program Specialist

*Especialista en Programas de
Asistencia Financieras de los
Servicios Públicos*

What are you most interested in hearing about today?

¿Qué es lo que más le interesa escuchar hoy?

- ☐ COVID-19 Updates | *Actualizaciones de COVID-19*
- ☐ Utility Billing and Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- ☐ Payment Assistance Programs | *Programas de asistencia para pagar sus facturas*
- ☐ Efficiency Programs and Practices | *Programas y prácticas de eficiencia del hogar*

We Are Here For You ***Estamos aqui para servirles***

We are committed to helping you find payment solutions that fit your unique situation.

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

Contact Utilities Customer Support to get started 970-212-2900

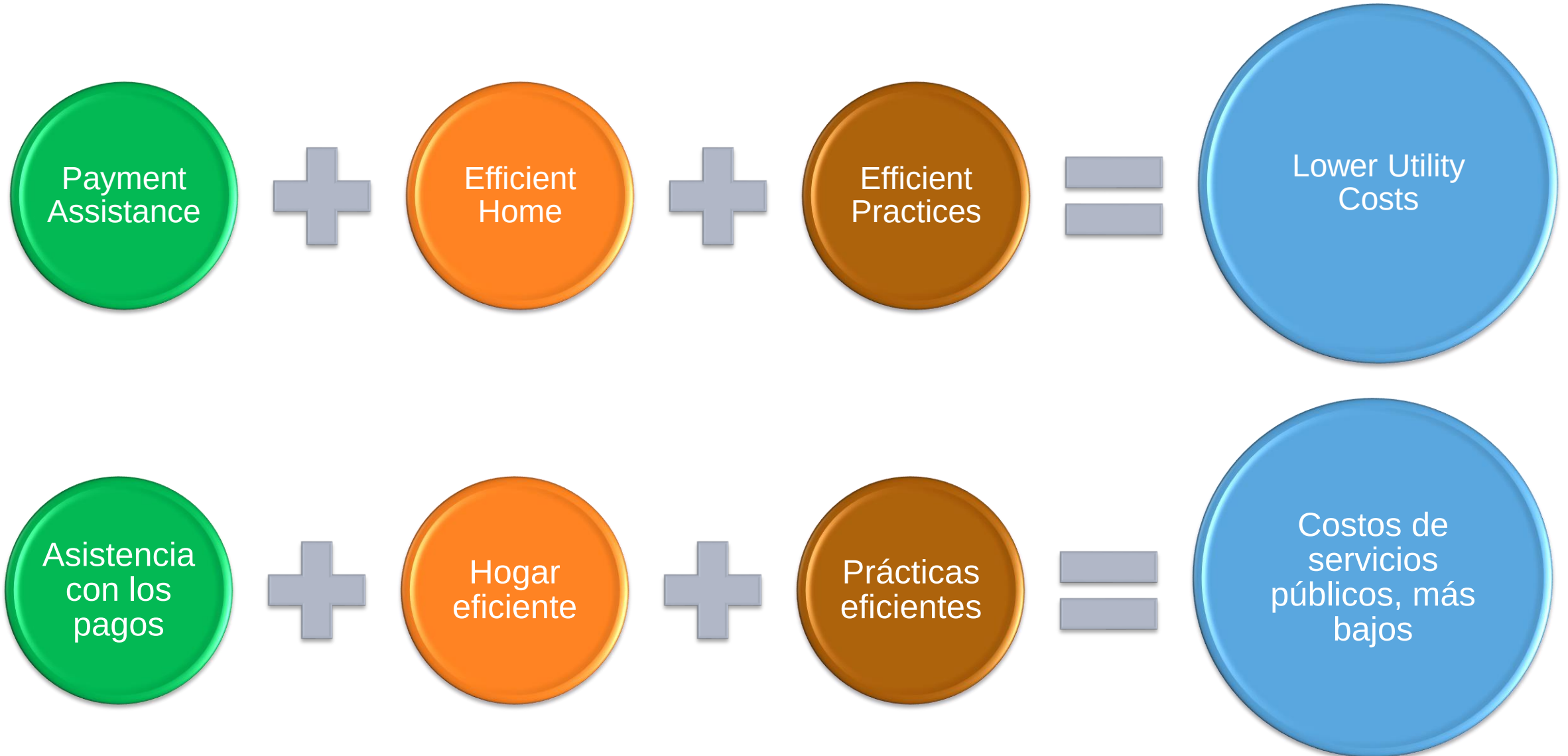
Para comenzar, comuníquese con el Servicio de Atención al cliente, de los Servicios Públicos - 970-212-2900



Agenda

- Utilities Affordability | *Accesibilidad a los servicios públicos*
- COVID-19 Updates | *Actualizaciones del COVID-19*
- Utility Billing and Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- Payment Assistance Programs | *Programas de asistencia, para pagar sus facturas*
- Efficiency Programs and Practices | *Programas y prácticas de eficiencia del hogar*





Agenda

- Utilities Affordability | *Accesibilidad a los servicios públicos*
- COVID-19 Updates | *Actualizaciones del COVID-19*
- Utility Billing and Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- Payment Assistance Programs | *Programas de asistencia, para pagar sus facturas*
- Efficiency Programs and Practices | *Programas y prácticas de eficiencia del hogar*



Was your household negatively affected by COVID-19? | *¿Su hogar fue afectado negativamente por COVID-19?*

☐ Yes | *Si*

☐ No | *No*

☐ Somewhat | *Solo un poco*

How has Fort Collins Utilities helped customers during COVID-19? | ¿Cómo les han ayudado a los clientes, durante COVID-19, los Servicios Públicos de Fort Collins?

- Shut-offs Suspended (March 2020 – April 2021) | *Los servicios públicos no han sido desconectados por falta de pago.(marzo de 2020 - abril de 2021)*
- Late Fees Waived (March 2020 – June 2021) | *Los cargos por pagos atrasados, no se aplicarán (marzo 2020 – junio 2021)*
- Additional COVID-19 Payment Assistance Opportunities | *Durante el COVID-19, se han presentado oportunidades adicionales de asistencia financieras*
- Payment Arrangements Extended | *Extenciones de los acuerdos de pago y facturación*



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 fcgov.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

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
- fcgov.com/coronavirus

Programa "Adopte a un Vecino" de la Ciudad de Fort Collins

Apúntese 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
- fcgov.com/volunteer

Agenda

- Utilities Affordability | *Accesibilidad a los servicios públicos*
- COVID-19 Updates | *Actualizaciones del COVID-19*
- Utility Billing and Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- Payment Assistance Programs | *Programas de asistencia, para pagar sus facturas*
- Efficiency Programs and Practices | *Programas y prácticas de eficiencia del hogar*



Utility Payment Option Website | *Opciones para pagarle su factura:*

- fcgov.com/payment-options

If you are overdue on your utility bill | *Si está atrasado con los pagos de su factura, haga lo siguiente:*

- Contact Customer Care as soon as possible | *Comuníquese con Atención al Cliente lo mas pronto posible* – 970-212-2900
 - Set up a payment arrangement | *Pida un acuerdo de pagos*
 - Connect with partner agencies for payment assistance options | *Pida la información para ponerse en contacto con agencias asociadas que pueden darle opciones de asistencia para pagarle su factura*



Payment Arrangements | Acuerdos de pago

A payment arrangement is an agreement you establish with Fort Collins Utilities that allows you more time to pay off your past-due balance.

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.

- Pay the current month's charges in addition to a set portion of your past-due charges to keep your service connected. | *Para mantener su servicio conectado, pague la factura del mes actual, y tambien la parte de las facturas vencidas, que se estableció en su plan de pago.*
- Renters required to obtain landlord permission for arrangements over 14 days | *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

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.
5. **WQA 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).
6. **WQA 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).
7. **WQA 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).
8. **WQA 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).
9. **WQA 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).
10. **WQA 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).

WAYS TO PAY YOUR BILL

Online: fcgov.com/bill
Phone: 970-212-2900
Mail: PO Box 1580, Fort Collins, CO 80522-1580
In Person: 2224 Sports Ave.
More information: fcgov.com/payment-options

Agenda

- Utilities Affordability | *Accesibilidad a los servicios públicos*
- COVID-19 Updates | *Actualizaciones del COVID-19*
- Utility Billing and Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- Payment Assistance Programs | *Programas de asistencia, para pagar sus facturas*
- Efficiency Programs and Practices | *Programas y prácticas de eficiencia del hogar*



One-time Payment Assistance

Asistencia Financiera: Una vez por temporada

- Payment Assistance Fund | *Fondos para la Asistencia Financiera*
 - Once per season (October 1 – September 30) | *Una vez por temporada(1 de octubre al 30 de septiembre)*
 - At least one day past due | *Al menos un día de atraso, en su factura*
 - 80% of Area Median Income | *80% del ingreso medio del área*
 - Contact partner agencies | *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



**Payment
Assistance
Fund**
(One-Time
Assistance)

One-time Payment Assistance

Asistencia Financiera: Una vez por temporada



- Neighbor to Neighbor Utility Assistance | *De Vecino a Vecino (Neighbor to Neighbor) asistencia financiera para pagar los servicios públicos*
 - Only for renters | *Solo para renteros/inquilinos*
 - 80% of Area Median Income | *80% del ingreso medio del área*
 - All Fort Collins utility services are covered except for Broadband | *Todos los servicios públicos de Fort Collins están cubiertos, menos los del Internet*
 - Contact | *Contacta*
 - n2n.org
 - 970-484-7498



Income-Qualified
Assistance
Program
(Discounted Rate)

Programa de
asistencia,
dependiente de su
sueldo
(Tarifa con
descuento)

Monthly Payment Assistance

Asistencia Mensual Con Sus Pagos

- ~23% rate reduction | *Aproximadamente 23% de reducción en el costo de los servicios públicos*
- Qualifications | *Para calificar necesita lo siguiente:*
 - LEAP Approved | *Ser aprobado por el programa de LEAP*
 - 60% of State Median Income | *Su sueldo familiar deben ser menos de 60% de los ingresos medianos del estado*
- Utilities Insights and Conservation Programs | *Recibirá el Boletín Mensual (Insights) con consejos e información y califica para programas de conservación*
- fcgov.com/IQAP | 970-212-2900

Monthly Payment Assistance

Asistencia Mensual Con Sus Pagos



Medical Assistance
Program
(Discounted Rate)

Programa de
Asistencia por
razones médicas
(Tarifa con
descuento)

- ~23% rate reduction | *Aproximadamente 23% de reducción en el costo de los servicios públicos*
- Qualifications | *Para calificar necesita lo siguiente:*
 - Medically necessary electric equipment or air conditioning | *Equipo eléctrico o aire acondicionado, necesario por razones médicas*
 - Physician certification | *Prueba (carta or certificación) de su médico*
 - 60% of Area Median Income | *Su sueldo familiar deben ser menos de 60% de los sueldos medianos, del estado*
- fcgov.com/MAP | 970-212-2900

What Utilities Affordability Programs do you qualify for?

Step 1: **Confirm** you are a Fort Collins Utilities electric and/or water/wastewater customer.

Step 2: **Verify** gross income (amount of money your household earns before taxes).

60% Colorado State Median Income 2020	
# in Household	Income Limit
1	\$31,428
2	\$41,100
3	\$50,772
4	\$60,456
5	\$70,128
6	\$79,800
7	\$81,612
8	\$83,424

You may qualify for:

- **Low-Income Energy Assistance Program (LEAP):** help with wintertime heating costs
- **Income-Qualified Assistance Program (IQAP):** must be enrolled in LEAP for reduced rate on elements of utility services

60% Larimer County Area Median Income 2021	
# in Household	Income Limit
1	\$40,320
2	\$46,080
3	\$51,840
4	\$57,540
5	\$62,160
6	\$66,780
7	\$71,400
8	\$75,960

You may qualify for:

- **Medical Assistance Program (MAP):** households that require medically necessary electrical equipment or air conditioning

80% Larimer County Area Median Income 2021	
# in Household	Income Limit
1	\$53,760
2	\$61,440
3	\$69,120
4	\$76,720
5	\$82,880
6	\$89,040
7	\$95,200
8	\$101,280

You may qualify for:

- **Payment Assistance Fund (PAF):** households with a current past due notice
- **Colorado's Affordable Residential Energy Program (CARE):** free weatherization and energy efficiency upgrades

Step 3: **Apply** at fcgov.com/UAP.

Note: All Utilities customers are eligible for a free home efficiency assessment and products through the Larimer County Conservation Corps, regardless of income.



¿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 2021	
Núm. de personas que viven en el hogar	Límite de ingresos
1	\$40,320
2	\$46,080
3	\$51,840
4	\$57,540
5	\$62,160
6	\$66,780
7	\$71,400
8	\$75,960

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 2021	
Núm. de personas que viven en el hogar	Límite de ingresos
1	\$53,760
2	\$61,440
3	\$69,120
4	\$76,720
5	\$82,880
6	\$89,040
7	\$95,200
8	\$101,280

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.

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.

Agenda

- Utilities Affordability | *Accesibilidad a los servicios públicos*
- COVID-19 Updates | *Actualizaciones del COVID-19*
- Utility Billing and Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- Payment Assistance Programs | *Programas de asistencia, para pagar sus facturas*
- Efficiency Programs and Practices | *Programas y prácticas de eficiencia del hogar*





**LCCC Water and
Energy Program**
(Basic Retrofits)

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

Efficiency Programs

Programas Para Hogares Eficientes

- Free water and energy efficiency upgrades (Feb. – May) | *Modernizaciones sin costo al cliente. Mejora la eficiencia y la conservación de la electricidad y el agua (febrero a mayo)*
- Basic Efficiency Assessment | *Evaluación de eficiencia básica. Recibirá un reporte que informara sobre la eficiencia de su hogar.*
- Equipment replacement | *Reemplazo sin costo, de equipo*
- Qualification | *Para calificar necesita lo siguiente*
 - Customer of participating utility (Fort Collins or Loveland) | *Ser cliente de los servicios público de Fort Collins o Loveland*
- fcgov.com/lccc | 970-498-6660



Colorado Affordable Residential Energy

(Deep Retrofits)

(Modernizaciones profundas)

Efficiency Programs

Programas Para Hogares Eficientes

- Free energy efficiency upgrades | *Modernizaciones, sin costo al cliente, eficiencia y la conservación de la electricidad y el agua*
- Energy Assessment | *Evaluación del uso de energía en el hogar*
- Equipment replacement (e.g., HVAC, insulation, lighting, low-flow fixtures) | *Reemplazo de equipos (por ejemplo, sistemas de calefacción y calentador de agua, la insulación, iluminación, accesorios de bajo flujo)*
- Qualifications | *Para calificar necesita lo siguiente:*
 - 80% Area Median Income | *Su sueldo familiar debe ser menos de 80% de los sueldos medianos del área*
 - Customer of participating utility | *Ser cliente de los servicios públicos de Fort Collins o Loveland o varios otros que se encuentran en la lista de energyoutreach.org.*
- energyoutreach.org | 303-226-5061



Efficiency Practices

MyEnergy (MiEnergía) and MyWater (MiAgua) Portales



MyWater Portal: fcgov.com/MyWater



MyEnergy Portal: fcgov.com/MyEnergy

- Track utility use and costs | *Seguimiento del uso y los costos de los servicios públicos*
- Find new ways to save | *Encuentre nuevas formas de ahorrar*
- Set leak alerts | *Establecer alertas de fugas*
- Earn rewards for energy savings | *Obtenga recompensas por el ahorro de energía*



March 15-21 is Fix a Leak Week. Fixing easily corrected household water leaks can save you 10% on water bills.

LEARN

Did you know Fort Collins Utilities' leak notification system detected 83,500 large leaks in 2020?

- The average leak rate was **112 gallons per hour**. That's enough to fill nearly three bathtubs every hour.
- These leaks wasted an average of **2,688 gallons per day** and between five and 20 times more than the typical household uses each day.
- That means the average leak adds **\$7** to a customer's water bill every day!
- Irrigation systems and toilets are the **top two** causes of leaks among Fort Collins Utilities customers.

ACT

- Sign up to **receive leak alerts** at fcgov.com/MyWater. This program allows you to identify unexplained water use, get notified of leaks and learn more about saving water.
- Find out how to **fix common leaks** at fcgov.com/leaks.
- Join the waitlist to get a **free sprinkler assessment** this summer at fcgov.com/sprinklers.
- Upgrade your toilet with a **\$50 toilet rebate**. Learn more at fcgov.com/toilet-rebates.
- There's still time to sign up for a **free home efficiency assessment** from Larimer County Conservation Corps. Eligible participants could receive a high-efficiency toilet and water saving showerheads. Sign up online at fcgov.com/LCCC or call 970-498-6650.



FIND OUT MORE

- Learn more about **Fix a Leak Week** with helpful tips and information at fcgov.com/watersense/fix-a-leak-week.
- Be the Gift** is an organization dedicated to serving single moms and widows. If you qualify and would like a hand fixing a leak, submit an assistance request for repairs at BeTheGift.com.

fcgov.com/UMF | 438HefieldBlvdFortCollins.com | 970-212-2900
Auxiliary aids and services are available for persons with disabilities. WTTD 711

Utilities Insights

“Insights” - Servicios Públicos de Fort Collins

- Monthly newsletter | *Boletín Mensual*
- Low- or no-cost tips for energy and water savings | *Consejos de bajo costo o sin costo para ahorrar energía y agua*
- fcgov.com/utilities-insights

After learning more about Utilities programs and services, which are you most likely to try? (Choose all that apply)

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)

- ☐ Payment Arrangements | *Acuerdos de pago y facturación de servicios públicos*
- ☐ One-time Payment Assistance | *Asistencia Financiera: Una vez por temporada*
- ☐ Monthly Payment Assistance | *Asistencia Mensual Con Sus Pagos*
- ☐ Home Efficiency Assessment | *Evaluación de la eficiencia del hogar*
- ☐ Tips from the Insights Newsletter | *Consejos del boletín informativo - Insights*
- ☐ None | *Ninguno*



THANK YOU! GRACIAS!

For Questions or Comments, Please Contact:

Jamie Gaskill, *Program Specialist Supervisor and UAP Program Manager*
jgaskill@fcgov.com | 970-416-4338

Lisa Schroers, *Affordability Program Specialist*
lschroers@fcgov.com | 970-416-2032

