



# Apagado de la Calefacción

Heat Shut-Offs

## ¿Qué pasa si no pago mis facturas de servicios?

Nota: la información de esta hoja informativa está dirigida a las personas que pagan directamente a la compañía de gas o electricidad por su calefacción. Si paga a un arrendador por separado o si paga con un medidor compartido, vea nuestra hoja informativa [Medidores Compartidos de Servicios Públicos](#).

Si usted no paga sus cuentas de servicios públicos, su servicio puede ser cortado. Esto puede suceder incluso durante el invierno. Pero, entre el 1 de octubre y el 30 de abril usted tiene protección extra para evitar que le corten el servicio. Esta hoja informativa se aplica a los servicios de gas y electricidad si se necesitan para la calefacción. Las reglas cubren a las compañías privadas de servicios públicos. Hay reglas similares para las cooperativas y las empresas municipales de servicios públicos. Estas reglas no se aplican a los comerciantes de combustible, carbón y madera.

También dispone de cierta protección legal contra los cortes de electricidad si tiene aparatos médicos en casa que deban estar enchufados. Puede ser un nebulizador para el asma o un CPAP para la apnea del sueño.

## Planeación y Presupuesto

Si usted se está mudando a un nuevo lugar, sepa cuánto van a ser sus cuentas para que pueda evitar un apagón. Antes de mudarse, averigüe con el arrendador, el anterior propietario o la compañía de servicios públicos cuánto son las facturas de calefacción y electricidad en el nuevo lugar. Luego haga un presupuesto para pagarlas. Recuerde que las facturas de la calefacción son mucho más altas en invierno.

Pero si se muda o se está quedando en el mismo lugar, las compañías de servicios públicos tienen que ofrecerle la opción de usar un plan de presupuesto. Con este plan sus costos se distribuyen a lo largo del año y usted paga la misma cantidad cada mes. Esto puede facilitar el pago de la factura. Pregunte a su compañía de servicios públicos sobre un plan de presupuesto y cuánto sería.



Si sus facturas son elevadas porque el arrendador no arregla las cosas, consiga que el arrendador haga las reparaciones. Vea nuestra hoja informativa [Cómo Hacer que el Arrendador Haga Reparaciones](#).

## **Obtenga Ayuda**

Es posible que pueda obtener ayuda para pagar sus facturas. Puede solicitar ayuda del programa de Asistencia para el Suministro de Electricidad (*Energy Assistance*). Ellos hacen un pago único a su empresa de servicios públicos basado en sus ingresos. También pueden ofrecer ayuda adicional de emergencia para detener un corte. El programa de Asistencia para el suministro de electricidad acepta solicitudes desde el 1 de octubre hasta el 31 de mayo. Una vez que reciba la Asistencia para el suministro de electricidad, es posible que reúna los requisitos para participar en programas de descuento a través de su empresa de servicios públicos para reducir sus facturas durante el resto del año.

Para encontrar la agencia de asistencia energética más cercana, llame a United Way 2-1-1 a nivel estatal al 211. También puede enviarles un mensaje de texto con su código postal al 898-211 para obtener ayuda local o conversar en línea en [www.211unitedway.org/about-211/spanish/](http://www.211unitedway.org/about-211/spanish/).

También puede obtener ayuda con los servicios públicos del condado como la Asistencia de Emergencia o la Asistencia General de Emergencia. Póngase en contacto con la oficina de bienestar social de su condado para informarse sobre estos programas.

## **Si su Factura es Incorrecta**

Si usted cree que la compañía de servicios públicos cometió un error en su factura, dígaselo de inmediato. La empresa de servicios públicos debe hacer lo siguiente:

- Comprobar los hechos de inmediato
- Decirle a usted cómo lo comprobaron y lo que encontraron y
- Tratar de encontrar una manera de trabajar con usted para arreglar el problema

**No pueden desconectarle los servicios hasta que investiguen y le digan lo que han averiguado por escrito.**

Si aún no está de acuerdo con lo que decidan, llame a:

- su oficina de ayuda legal a 1-(877) 696-6529
- la Comisión de Servicios Públicos al (651) 296-0406 o al 1-(800) 657-3782
- Procurador General de Minnesota al (651) 296-3353 o al 1-(800) 657-3787

## **Apagado de su Calefacción en Clima Frío**

Si usted no puede pagar toda su factura de gas o electricidad entre el 1 de octubre y el siguiente 30 de abril, pregunte por un plan de pago. Una compañía de servicios públicos no puede cortar el servicio si usted hace y mantiene un plan de pago. Cuando usted hable con la compañía de servicios para hacer un plan, tome nota de con quién habló y lo que le dijeron.

Escríbalas una carta diciendo cuál es el plan. Guarde una copia. Una factura de servicios públicos regulada (como Xcel o CenterPoint) no puede exigirle que pague más del 10% de sus ingresos durante la temporada de clima frío.



Si ya le han cortado el servicio en la temporada de clima frío, la compañía de servicios públicos debe hacer un esfuerzo razonable para restaurar su servicio dentro de las 24 horas de haber aceptado su plan de pago.

## **Usted no tiene que tener sus pagos hechos antes del 1 de octubre para obtener la protección contra el corte en clima frío.**

Pero la ley sobre las reglas del clima frío sólo lo protege a usted de un apagón si el corte de la electricidad o el gas afectará su calefacción. La ley contra el clima frío no se aplica si la calefacción está incluida en el alquiler, como en algunos grandes edificios de apartamentos.

Usted puede establecer un plan de pago con cualquier proveedor de servicios públicos:



### **Plan de Pago**

Usted puede hacer un plan con la compañía de gas y electricidad para todo el período de clima frío para pagar una cantidad fija cada mes. Esta cantidad puede ser menor que la factura completa. La cantidad debe ajustarse a sus ingresos. No se le cortará el suministro si hace todos los pagos. Llame a la compañía de servicios públicos si no puede hacer los pagos que acordó y trate de hacer un nuevo plan.

Con cualquier proveedor de servicios públicos regulado (como Xcel o CenterPoint), su servicio está protegido si paga el 10% de sus ingresos mensuales para cubrir su factura:

### **Plan del 10%**

No se le cortará el servicio en ningún mes en que pague por lo menos 10% de sus ingresos hacia la factura. La Asistencia Energética no cuenta como ingreso. Si usted recibe gas de una compañía y la electricidad de otra, el 10% se divide entre las dos.

### **Limitadores de Servicios**

Las compañías de servicios públicos tienen herramientas llamadas "limitadores de servicio" que limitan la cantidad de gas o electricidad que se recibe. Durante el período de frío, una compañía de servicios públicos DEBEN seguir las reglas:

- tienen que avisarle que planean a poner un limitador de servicio
- tienen que ofrecerle 1 de las 2 formas anteriores para hacer los pagos

Si ellos no siguen las reglas, estarán infringiendo la ley. Llame a su oficina de ayuda legal a 1-(877) 696-6529 o a la Comisión de Servicios Públicos (*Public Utilities Commission - PUC*) al (651) 296-0406 o al 1-(800) 657-3782.

## Apelaciones

Si la empresa de servicios públicos no hace un plan de pago justo, usted puede apelar a la PUC. Hágalo rápido - los plazos son cortos. Llame a su oficina de ayuda legal a 1-(877) 696-6529 para obtener ayuda.

Para apelar:

- Pídale a la compañía de servicios públicos un formulario de apelación. Si no se lo dan, llame a la PUC y pida uno (vea abajo). Llene el formulario y envíelo a la PUC. Debe enviar el formulario a la PUC dentro de los 7 días siguientes a la fecha en que recibió el aviso de corte.
- La PUC establecerá un plan de pago dentro de un plazo de 30 días. No se le puede suspender el servicio durante la apelación.

## Si sus Ingresos Cambian Después de Tener un Plan

Si algo sucede y usted no tiene el dinero para hacer los pagos de su plan, póngase en contacto con la empresa de servicios públicos de inmediato para cambiar el plan. Si la empresa de servicios públicos no está de acuerdo con el cambio, apele a la PUC de inmediato para evitar un corte.

Puede comunicarse con PUC:           Minnesota PUC  
121 7th Place East, Suite 350  
St. Paul, MN 55101  
  
(651) 296-0406 o 1-(800) 657-3782

*Las hojas informativas son información legal NO asesoramiento legal. Consulte con un abogado para obtener asesoramiento. No use esta hoja informativa si tiene más de un año. Pídanos actualizaciones, una lista de hojas informativas o formatos alternativos.*

© 2025 Minnesota Legal Services Coalition. Este documento se puede reproducir y usar sólo para propósitos personales y educativos no comerciales. Todo otro derecho está reservado. Este aviso debe permanecer en todas las copias. La reproducción, distribución y uso con fines comerciales están estrictamente prohibidos.