

Programa de Asistencia con el Agua para Hogares de Bajos Ingresos de Maryland (LIHWAP)

Preguntas frecuentes

Q. ¿Quién es elegible para recibir asistencia con el agua/aguas residuales?

Los inquilinos, propietarios y residentes de vivienda pública son elegibles para recibir ayuda del Maryland Programa de Asistencia con el Agua para Hogares de Bajos Ingresos de Maryland (LIHWAP).

El factor más importante para determinar quién es elegible para recibir ayuda para pagar el agua/aguas residuales es cuánto dinero se ganó usted en los últimos 30 días. A continuación puede encontrar nuestros criterios de elegibilidad:

Elegibilidad según los ingresos

Niveles máximos de ingresos

Desde el 1 de julio de 2021 hasta el 30 de junio de 2022

(Basado en el 60% del ingreso medio del estado)

Tamaño del hogar (# de personas que viven allí)	Ingresos del hogar (mensuales)
1	\$3,121 / mensuales
2	\$4,081 / mensuales
3	\$5,041 / mensuales
4	\$6,000 / mensuales

5	\$6,962 / mensuales
6	\$7,922 / mensuales
7	\$8,102 / mensuales
8	\$8,283 / mensuales
Por cada persona adicional, sume:	\$180 / mensuales

Q. ¿Cómo puedo aplicar?

Si necesita aplicar por ayuda para pagar su factura del agua y/o aguas residuales, usted no tiene que entregar su aplicación en persona. Hay otras maneras de enviarla de manera segura.

En línea

- Usted puede aplicar en línea visitando: <https://mymdthink.maryland.gov/home/#/>
- Recuerde cargar todos los documentos junto con su aplicación
- Enviar sus documentos por separado de su aplicación en línea retrasará su aplicación

Buzones de entrega

Las oficinas de Asistencia de Energía y los Departamento de Servicios Sociales locales tienen buzones seguros cerca de la entrada para recibir su aplicación y sus documentos.

- Primero, descargue e imprima la [Aplicación de Asistencia con el Agua \(LIHWAP\)](#).
- Usted puede pedir una aplicación impresa llamando al **1-800-332-6347** o contactando su Departamento de Servicios Sociales local o la oficina de OHEP.
- Luego, complete su aplicación y reúna sus documentos. Usted podrá encontrar una lista de los documentos que debe incluir en su aplicación aquí: [Documentos aceptables](#)
- Cuando complete su aplicación y tenga todos sus documentos, déjelos en el buzón de su oficina local.

Por correo

Para aplicar por correo, puede pedir que le envíen una aplicación o usted puede imprimirla y enviarla junto con copias de todos sus documentos a su oficina de Asistencia de Energía o al Departamento de Servicios Sociales local. Para ver una lista completa de localidades, por favor visite:

[Localidades de la Oficina de Programas de Energía en Hogares](#)

[Localidades del Departamento de Servicios Sociales](#)

Por teléfono

Las oficinas de Asistencia de Energía y los Departamento de Servicios Sociales locales pueden aceptar aplicaciones por teléfono. Sin embargo, usted debe enviar sus documentos en línea o por correo a la oficina local después de que le pidan su información. Los documentos necesarios para su aplicación no tienen que ser escaneados, nosotros aceptamos fotos claras de sus documentos en las que el texto sea visible.

En persona

Llame a su oficina local para programar una cita. Para ver una lista completa de localidades, por favor visite:

[Localidades de la Oficina de Programas de Energía en Hogares](#)

[Localidades del Departamento de Servicios Sociales](#)

Q. ¿Qué necesito para aplicar?

OHEP ofrece asistencia para ayudarle a pagar sus facturas del agua y/o aguas residuales. El beneficio ofrecido depende del ingreso de su hogar, cuántas personas viven allí y de la cantidad de los pagos atrasados en su cuenta. Las aplicaciones serán procesadas en el orden que sean recibidas en cada jurisdicción local hasta que se terminen los fondos. Para determinar su beneficio, OHEP necesita de usted información para comprobar:

- Su identidad: Alguna tarjeta de identificación emitida por el gobierno
- Quién vive en su hogar: Necesitamos copias de las tarjetas del Seguro Social u otros documentos emitidos por el gobierno Federal (como un W-2 o la carta de Beneficios del Seguro Social) con el nombre y número del Seguro Social (SSN). Incluya a los niños que viven en su hogar.

- Información de la empresa proveedora de su servicio de agua y/o aguas residuales: Necesitamos una copia de su factura o del aviso de suspensión del servicio (si es aplicable) y la cantidad de sus pagos vencidos. (Los pagos vencidos son aquellos que se han atrasado 30 días o más).
- Los ingresos de su hogar: Necesitamos documentación de los ingresos de todas las personas que viven en su hogar. Los documentos pueden incluir: recibos de pagos, cartas de asignación de beneficios del seguro social, estados de cuentas de jubilación o pensión, cartas de asignación de beneficios de programas como SNAP, TCA y TDAP.
- Para ver una lista completa de los documentos que podemos aceptar, por favor visite: [Documentos aceptables](#)
- Su hogar puede ser categóricamente elegible según los ingresos para recibir LIHWAP, si al menos uno de los miembros de su hogar incluidos en la aplicación está recibiendo uno de los siguientes beneficios en el momento de hacer la solicitud:
 - Oficina de Programas de Energía en Hogares (MEAP)
 - Asistencia Temporal en Efectivo (TCA)
 - Asistencia Temporal por Discapacidad (TDAP)
 - Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)
 - Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
 - Beneficios para veteranos en función de los recursos
 - Asistencia de Emergencia para Pagar el Alquiler (ERAP)

Los hogares con pruebas de estar recibiendo uno de estos beneficios en el momento de aplicar serán considerados elegibles para el Programa de Asistencia con el Agua para Hogares de Bajos Ingresos de Maryland (LIHWAP). Los beneficios recibidos deben ser verificados. Solo una factura de la cuenta por dirección del servicio es elegible para recibir este beneficio para pagar el agua y/o aguas residuales. El LIHWAP no es un programa de autoinscripción, por lo tanto, para ser elegible se debe enviar una aplicación y se debe cumplir con los criterios de elegibilidad del LIHWAP.

Q. ¿El Programa de asistencia con el agua/aguas residuales me puede ayudar con una factura anterior?

La asistencia con el agua y/o aguas residuales le puede ayudar a pagar un saldo pendiente en su factura vencida de agua y/o aguas residuales. Nosotros le podemos ayudar con cuentas cerradas o suspendidas, si cumple con los criterios de elegibilidad. También podemos ayudarlo con los pagos atrasados para ayudar a prevenir la suspensión o a restablecer el servicio de agua y/o aguas residuales.

Q. ¿Mi plan de pagos afectará la asistencia para pagar mis servicios?

No. La Oficina de Programas de Energía en Hogares trabaja con todas las empresas que proveen servicios de agua y/o aguas residuales en Maryland para garantizar que nuestro equipo reciba los saldos actualizados de las cuentas de todos los aplicantes. Su plan de pagos no impedirá que usted reciba la totalidad del beneficio para el cual califica.

Q. ¿Debo esperar por un aviso de desconexión?

¡No! ¡No espere hasta recibir un aviso de desconexión para aplicar! Podemos ayudarle a prevenir que reciba un aviso de desconexión, si usted aplica antes de recibir uno.

Q. ¿Cómo se pueden usar mis beneficios?

Los subsidios de asistencia del LIHWAP para ayudar a hogares a pagar facturas del agua y aguas residuales se pueden usar como pagos para:

- Restablecer los servicios a hogares en que han los servicios agua y aguas residuales han sido desconectados a causa de pagos vencidos. (Los pagos vencidos son aquellos que se han atrasado 30 días o más).
- Prevenir la desconexión en hogares en riesgo de desconexión a causa de pagos vencidos.
- Cargos estándar y tarifas incluidos en la factura del agua y aguas residuales del hogar. Estos cargos incluyen la facturación estándar y las tarifas de reconexión.

Q. ¿Puedo entregar parte de mi documentación ahora y el resto después?

Presentar una aplicación sin todos sus documentos retrasará el procesamiento de su aplicación de manera significativa. Para agilizar el servicio, por favor incluya todos sus documentos con su aplicación, sin importar la manera en que la envíe.

Q. ¿La empresa proveedora del servicio sabe automáticamente que he aplicado por asistencia para pagar el agua y/o aguas residuales?

Desafortunadamente, las empresas proveedoras de servicios no saben automáticamente que usted ha aplicado por asistencia para pagar el agua y/o aguas residuales. A las empresas se les notifica que usted está trabajando con la Oficina de Programas de Energía en Hogares, que su elegibilidad ha sido determinada y que existe un compromiso de pagar ciertas cantidades a su cuenta de servicios.

Q. Mis servicios están incluidos en mi renta, ¿aun así califico?

¡Sí! Usted puede recibir asistencia para pagar el agua y/o aguas residuales, si usted o un miembro de su hogar es responsable de pagar sus costos del agua y/o aguas residuales. Su factura del agua no tiene que estar a nombre suyo, sin embargo, usted debe verificar que vive en la dirección del servicio y los beneficios del LIHWAP deben ser pagados directamente a un sistema público de abastecimiento de agua o una planta de tratamiento. El dueño de su vivienda tiene que poder separar los costos directos del agua del costo de su alquiler y aceptar que el beneficio del LIHWAP será pagado directamente a la empresa que suministra el agua. Usted puede ser elegible para recibir asistencia del LIHWAP, si cumple con todos los demás requisitos de elegibilidad.

Q. ¿Cómo puedo averiguar el estado de mi aplicación?

Visite <https://myohepstatus.org> para ver el estado de su aplicación. Debido a que este sitio es actualizado cuando su oficina local comienza a trabajar con su aplicación, por favor espere 15 días para que su aplicación aparezca en el sitio. Usted también puede llamar al Centro de Atención al Cliente de DHS al **1-800-332-6347** o a su oficina local para pedir información actualizada.

Q. ¿Cuánto tiempo debo esperar por mis beneficios?

Cada aplicación es diferente porque cada hogar es diferente. Si hay algún problema con los documentos que entregó con su aplicación, habrá un retraso mientras su oficina local trata de comunicarse con usted. Nosotros tendremos que:

- Revisar su aplicación y los documentos dentro de un lapso de 14 días, a partir de la fecha en que recibamos su aplicación completa (esto incluye todos los documentos de verificación, por lo tanto, si usted no entrega todos sus documentos con su aplicación, este reloj de 14 días solo comenzará cuando recibamos todo de usted)
- Procesar y tomar la decisión final acerca de su aplicación dentro de un lapso de 45 días a partir de la fecha en que recibamos el paquete completo de su aplicación.

Q. ¿Dónde puedo depositar mi aplicación?

Todas las oficinas de OHEP and Departamentos de Servicios Sociales locales tienen buzones seguros cerca de la entrada para recibir su aplicación. Puede encontrar su oficina local visitando:

[Localidades de la Oficina de Programas de Energía en Hogares](#)

[Localidades del Departamento de Servicios Sociales](#)

Q. ¿Sus oficinas están ofreciendo atención sin cita previa?

Aunque la mayoría de las oficinas locales están abiertas al público, le pedimos que haga una cita para poder brindarle la ayuda que necesita de manera segura.

Llame a su oficina local para saber cómo es el proceso para las aplicaciones en persona.

Q. ¿Dónde puedo aplicar?

Usted puede aplicar por asistencia para pagar el agua y/o aguas residuales [en línea](#) o comunicándose con su oficina de Asistencia de Energía o con su oficina local del Departamento de Servicios Sociales. Si usted no puede aplicar en línea, puede imprimir la [Aplicación del LIHWAP](#), completarla y llevarla a la oficina de Asistencia de Energía o a la oficina local del Departamento de Servicios Sociales. Usted podrá encontrar una lista de todas las oficinas en nuestro sitio web:

[Localidades de la Oficina de Programas de Energía en Hogares](#)

[Localidades del Departamento de Servicios Sociales](#)

Q. ¿Puedo aplicar en otro condado para recibir un servicio más rápido?

Su aplicación de asistencia con el agua debe ser procesada por su oficina local. Si usted envía su aplicación a otra oficina en otro condado, eso causará un retraso en el procesamiento de su aplicación mientras es enviada a la oficina correcta. Su aplicación solo será procesada cuando la aplicación sea recibida por la oficina correcta en su jurisdicción local.

Q. ¿Por qué mi factura del agua y/o aguas residuales es tan alta?

Hay muchas razones por las cuales su factura puede ser alta, ya que cada hogar es diferente. Algunas razones comunes de las facturas altas son:

- Usted puede estar usando mucha agua y/o aguas residuales
- En su hogar viven muchas personas
- Usted puede estar pagando saldos pendientes en su cuenta
- En su hogar puede haber escapes o problemas en la tubería que pueden aumentar el uso de agua y/o aguas residuales

Usted podrá saber por qué están aumentando sus costos del agua y/o aguas residuales revisando su factura cada mes. La mayoría de las empresas de suministro muestran en la factura cuánta agua

y/o aguas residuales está usando usted cada mes y muchas ofrecen reportes periódicos que muestran su uso del agua y/o aguas residuales.

Q. ¿Qué debo hacer para que reconecten mi servicio?

Llame a su oficina local de OHEP o DSS para pedir una aplicación y llama a la empresa que le suministra el servicio para discutir el estado de su cuenta. Cuando hable con su oficina local de OHEP o DSS, dígalos que su servicio de agua y/o aguas residuales ha sido desconectado.

Usted podría necesitar recursos adicionales para restablecer el servicio de agua y/o aguas residuales, si el subsidio de asistencia con el agua del (LIHWAP) no es suficiente. Usted tendría que hacer arreglos adicionales con la empresa que le suministra el servicio para pagar el saldo pendiente de su cuenta. A raíz del impacto de la epidemia del COVID-19, la mayoría de las empresas que suministran el servicio en Maryland están ofreciendo planes de pago. Si el subsidio del LIHWAP no cubre todo el saldo de los pagos vencidos, usted podría tener que acordar un plan de pagos para poder ser elegible para recibir el subsidio del LIHWAP.

Si la asistencia para pagar el agua y/o aguas residuales no alcanza para que su servicio sea reconectado, usted podría ser elegible para recibir recursos adicionales para pagar su factura del agua y/o aguas residuales:

- Programa de Asistencia de Emergencia para Pagar el Alquiler (ERAP)
- Subsidios en Bloque para Servicios Comunitarios (CSBG)
- Subsidios de emergencia de los Servicios Sociales
- Recursos de comunidades religiosas
- Otros recursos identificados por agencias que ofrecen asistencia

Q. ¿La asistencia con el agua y/o aguas residuales paga toda la factura?

Los beneficios de asistencia con el agua van de \$100 a \$2,000. Para poder calificar para recibir asistencia con el agua, la dirección del servicio debe tener un saldo mínimo de pagos vencidos de \$100. Los beneficios se pueden usar para pagar pagos vencidos (atrasados 30 días o más) y y tarifas de facturación normales incluyendo las tarifas de reconexión. Estos beneficios pueden reducir significativamente o eliminar los saldos de su cuenta y reducir su factura en el futuro. Los beneficios no necesariamente cubren la totalidad de su factura.

Q. ¿Cómo me informarán ustedes sobre mi aplicación?

Nosotros le enviaremos cartas si necesitamos información suya y para dejarle saber el estado final de su aplicación. Algunas oficinas le podrían llamar para pedirle información sobre su aplicación.

Q. ¿Qué es un hogar?

“Hogar” significa una persona o un grupo de personas que viven juntos como una unidad y para quienes el agua y/o aguas residuales de la residencia suelen ser pagadas en común o quienes hacen pagos del agua y/o aguas residuales como parte de la renta o el alquiler.

Q. ¿Qué ingreso se incluye para determinar si soy elegible para recibir asistencia para pagar el agua y/o aguas residuales?

La elegibilidad según el ingreso está basada en todos los ingresos (antes de impuestos y otras deducciones) recibidos en el hogar por todas las personas mayores de 18 años durante los últimos 30 días anteriores a la fecha de la aplicación. El ingreso de los estudiantes de tiempo completo no se cuenta como ingreso, si se documenta el estado del estudiante de tiempo completo.

Si un aplicante recibe ingreso mensual de SSI, SSA, salario o una pensión, pero el ingreso es recibido en el mes, pero dentro del lapso de 30 días, el ingreso se cuenta. Ejemplo: Si la persona aplica el 1 de abril y recibió el último sueldo el 1 de marzo, ese sueldo se cuenta.

Q. ¿Cómo puedo documentar mi ingreso si trabajo por mi cuenta?

Su formulario de impuestos Schedule SE más reciente es la mejor y más fácil manera de documentar su ingreso, si usted trabaja por su cuenta. El ingreso reportado por usted en el Schedule SE será dividido por 12 para obtener su ingreso en 30 días. Además del formulario de impuestos, las personas que trabajan por su cuenta deben completar el [Formulario de Verificación de Ingresos de Trabajo Independiente](#).

Si usted no ha pagado impuestos, pero trabaja por su cuenta, su ingreso debe ser documentado. Usted puede presentar libros/estados de cuentas semanales, mensuales y/o trimestrales, libros de contabilidad, facturas de compra, cheques cobrados, facturas pendientes y estados de cuentas bancarias/depósitos de los últimos 30 días.

Q. ¿Qué puedo hacer si no tuve ingresos los últimos 30 días anteriores a mi aplicación?

Todos los miembros del hogar de 18 años y más que declaran haber recibido cero ingresos en los últimos 30 días anteriores a la fecha de la aplicación deben completar el [Formulario de Declaración de Cero Ingresos](#). Además, se debe completar una [Planilla del Hogar](#) para documentar cómo se están atendiendo las necesidades básicas del hogar durante el tiempo en que no se reciben ingresos. Si se indica en la Planilla del Hogar que alguien le está ayudando a atender las necesidades básicas del hogar, esa persona debe completar una [Declaración del Proveedor de Recursos](#).

Q. ¿Qué es la elegibilidad categórica por ingresos?

Un hogar en el cual al menos un miembro está recibiendo uno de los siguientes beneficios en el momento de aplicar será elegible categóricamente para el LIHWAP.

- Oficina de Programas de Energía en Hogares (MEAP)
- Asistencia Temporal en Efectivo (TCA)
- Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP)
- Asistencia Temporal por Discapacidad (TDAP)
- Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
- Beneficios para veteranos en función de los recursos
- Asistencia de Emergencia para Pagar el Alquiler (ERAP)

Los aplicantes que sean categóricamente elegibles por sus ingresos para el LIHWAP deben estar recibiendo beneficios activamente en el momento de presentar la aplicación del LIHWAP y deben cumplir todos los demás criterios de elegibilidad.

Los beneficios recibidos deben ser verificados y se deben cumplir todos los demás requisitos de elegibilidad del LIHWAP.

Q. Ya recibí un subsidio del LIHWAP para pagos vencidos, ¿soy elegible para otro?

El LIHWAP es un beneficio de una sola vez que se puede usar para pagos vencidos de 30 días o más en una cuenta del agua y/o aguas residuales. El beneficio también se puede usar para reducir el riesgo de desconexión o para reconectar el servicio de agua y/o aguas residuales. La cantidad del subsidio es de \$100-\$2,000 por hogar. Un hogar puede aplicar por agua y aguas residuales

juntas o por separado, sin embargo, no se pagarán más de \$2,000 combinados para la(s) cuenta(s) del hogar del agua y/o aguas residuales(s). Un hogar podría potencialmente presentar dos aplicaciones (una para el agua y otra para las aguas residuales) pero solo recibirá un beneficio combinado de no más de \$2,000 por hogar. Su saldo de pagos vencidos debe ser como mínimo de \$100.