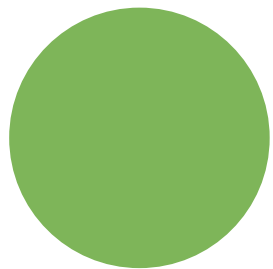


Power@Home - Training One Staying Connected During & After COVID



Poder@Casa – Capacitación Uno Manténgase Conectado Durante y Después de COVID





COVID-19 CPUC Emergency Customer Protections

Protecciones de Emergencia del CPUC por el COVID-19

- CPUC response to Governor Newsom's State of Emergency
Respuesta de la CPUC al estado de emergencia del gobernador Newsom
- Provide protections for residential and small business utility customers
Proveer protecciones a clientes de servicios públicos residenciales y de pequeñas empresas.
- Protections cover regulated electric, gas, water, sewer and telecommunications* companies
*Las protecciones cubren compañías reguladas de electricidad, gas, agua, alcantarillado y telecomunicaciones **
- Order will remain in place through June 30, 2021
La orden permanecerá vigente hasta el 30 de Junio de 2021



Who Qualifies for Emergency Protections?

¿Quién califica para las protecciones de emergencia?

All residential and small business customers of the utilities regulated by the CPUC

Todos los clientes residenciales y de pequeñas empresas de los servicios públicos regulados por la CPUC

Energy and Gas Companies Include:

Compañías de Energía y Gas Incluyen:

- Pacific Gas & Electric
- San Diego Gas & Electric
- Southern California Edison
- Southern California Gas

Telecommunication Companies Include:

Las compañías de telecomunicaciones incluyen:

- AT&T
- Frontier
- Sprint
- Verizon



Energy Emergency Customer Protections

Protecciones de clientes de energía de emergencia

- **NO disconnections for non-payment through June 30, 2021**
Servicio SIN desconexiones por falta de pago hasta el 30 de Junio de 2021
- **NO deposit or late fee charges**
Servicio SIN depósito ni cargos por pago atrasado
- **12-month payment plans offered to all customers**
Planes de pago de 12 meses ofrecidos a todos los clientes
- **NO income verification for CARE and FERA discount programs**
SIN verificación de ingresos para los programas de descuento CARE y FERA
- **NO renewal requirements for CARE and FERA discount programs**
SIN requisitos de renovación para los programas de descuento CARE y FERA



Communication Emergency Customer Protections

Protecciones de clientes de comunicacion de emergencia

- Prohibits disconnections for nonpayment
Prohíbe las desconexiones por falta de pago
- Prohibits late fee charges
Prohíbe los cargos por demora
- Applies to both residential and small business customers
Se aplica tanto a clientes residenciales como a pequeñas empresas
- Customers must self-certify financial hardship to qualify
Los clientes deben autocertificar sus dificultades financieras para calificar
- Applies to wireline, wireless and VOIP voice service customers
Se aplica a clientes de servicios de voz alámbricos, inalámbricos y VOIP
- Does NOT apply to prepaid wireless phone service or broadband
NO se aplica al servicio telefónico inalámbrico prepago o de banda ancha
- Companies are required to offer payment plans
Las empresas deben ofrecer planes de pago



THIS IS JEOPARDY!

Due to the COVID-19 pandemic the California Public Utilities Commission instituted a moratorium that restricts regulated utilities from electricity shutoffs. This order will stay in effect until:

- A. April 15, 2021**
- B. April 30, 2022**
- C. June 30, 2021**
- D. June 30, 2022**



Water Emergency Customer Protections

Protecciones al cliente de emergencia de agua

- NO reconnection fee charges

Servicio SIN cargos por reconexión

- NO deposits required for reconnections or establishment

Servicio SIN requerir depósitos para reconexiones o establecimiento de servicio

- Provide reasonable payment plans.

Proveer planes de pago razonables.

- Minimize disconnections for non-payment.

Minimizar las desconexiones por falta de pago.



NEW Shutoffs Protections

Nuevas protecciones en contra de las desconexiones

- NO more deposits required for establishing service or reconnection after a shutoff!

Servicio SIN requerir depósitos para reconexiones o establecimiento de servicio

- 12-month payment plans for everyone

Planes de pago de 12 meses

- Customers cannot be charged previous tenants' bills

No se puede cobrar a los clientes las facturas de los inquilinos anteriores



What Can Customers Do Before the Moratorium Ends?

¿Qué pueden hacer los clientes antes de que termine la moratoria?

- Keep monthly bills as low as possible
Mantenga las facturas mensuales lo más bajas posible
 - Conserve / *Conservar*
 - Sign up for support / *Regístrese para recibir apoyo*



Getting Financial Assistance to Help Pay Bills?

¿Asistencia con las facturas mensuales?

- ✓ CARE
- ✓ FERA
- ✓ Medical Baseline (*Linea de base medica*)
- ✓ Federal cash assistance (*Asistencia en efectivo federal*): LIHEAP
- ✓ Utility cash assistance (*Asistencia en efectivo para servicios públicos*): REACH, Neighbor-to-neighbor, Gas Assistance Fund, Energy Assistance Fund

Sign up for Training 3 for more information about these programs.

Inscríbese a la Capacitación 3 para mas información sobre estos programas

[Bit.ly/TURN-3](https://bit.ly/TURN-3)



What Can Customers Do Before the Moratorium Ends?

¿Qué pueden hacer los clientes antes de que termine la moratoria?

- Explore rate structures

Explore las estructuras de tarifas

✓ TOU (Time of Use) / *Tiempo de Uso*

✓ Tiered Rate Structures / *Estructuras de tarifas escalonadas*

- Customers should pay what they can

Los clientes deben pagar lo que puedan



What Can You Do To Make An Impact?

¿Qué puede hacer para lograr un impacto?

- Sign Up for our online action alerts
Regístrese para recibir nuestras alertas de acción en línea
- Sign up for additional trainings in this series
Regístrese para capacitaciones adicionales en esta serie
- Look out for upcoming opportunities to take action
Esté atento a las próximas oportunidades para actuar
- Become a member of TURN at [TURN.org/actions](https://turn.org/actions)!
¡Conviértase en miembro de TURN en [TURN.org/actions](https://turn.org/actions)!



Thank you for Joining Us Today!

¡Gracias por acompañarnos hoy!

Reminder: Please fill out your evaluation form!
Recordatorio: ¡Complete su formulario de evaluación!

Questions? / ¿Preguntas?

Contact us! / *¡Contáctanos!*

Gabriela Sandoval
gsandoval@turn.org

Constance Slider Pierre
cpierre@turn.org

The Power@Home Campaign is generously funded by/La campaña Poder@Casa es proveída por:
The California Endowment, The Dean and Margaret Lesher Foundation, Dignity Health,
The San Francisco Foundation, Y&H Soda Foundation

