

YOUR RIGHTS



Under the Low Income Home Energy Assistance Program and the Illinois Home Weatherization Assistance Program

The Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) is designed to help income eligible households meet the rising cost of home energy.

Eligibility and the assistance level depend on:

- the household's income and number of members;
- whether or not the household pays for its home energy costs directly or the home energy costs are included in the rent, and if rent exceeds 30% of income;
- the type of home energy fuel if the household pays directly; and
- the region in which the household is located.

The Illinois Home Weatherization Assistance Program (IHWAP) is designed to help income eligible households conserve fuel and save money by making their homes and apartments energy efficient.

Eligibility for the Weatherization Program depends on:

- the household's income and number of members; and
- whether or not the household can show proof of home ownership, or the landlord complies with the program requirements.

Appeal Rights

You have the right of appeal to either, or both programs if:

- your application was not processed in a timely fashion (approximately 30 days after you submit all your information to the agency);
- you disagree with the outcome of your application; or
- you believe the payment or benefit received is incorrect.

Appeal Process

The first step in the appeal process is an informal conference at a local agency. You may request an informal conference by contacting:

C.E.F.S. - LIHEAP
PO Box 928
Effingham IL 62401
217-342-2193 ext. 127

The informal conference will be held by a designated hearing officer at the Local Administering Agency. The purpose of the informal conference is to ensure that the applicant understands the outcome of the application and/or the reason for a delay. The applicant must request a conference within 30 days of receipt of a notice of a decision on the applicant's application or within 60 days if notification has not been received.

If you have completed the informal conference and still are not satisfied with the decision, you may request a state review. The Local Administering Agency will advise you on how to request a state review, the second step in the process.

The state office will review your case and advise both you and the local agency of the decision.

If you are still unsatisfied after the state review, you may request a formal hearing by a state appeals officer.

During this hearing you have the right to:

- be represented or bring to the conference a representative of your choice;
- present oral and written statements and other evidence;
- cross-examine witnesses; and/or
- bring an interpreter, if needed.

This testimony will be recorded and a written decision will be based on the record.

These are **Your Rights**. If you do not understand them, please contact your Local Administering Agency.

To report suspected Energy Assistance fraud or abuse: DCEO Office of Community Assistance, Attn: Fraud Unit, 500 E. Monroe St., Springfield, IL 62701



Illinois
Department of Commerce
& Economic Opportunity
OFFICE OF COMMUNITY ASSISTANCE

SUS DERECHOS



Bajo el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos y Programa de Climatización de Vivienda de Illinois

El Programa de Asistencia de Energía para Hogares de bajos recursos elegibles a pagar los costos de energía del hogar. La elegibilidad para el programa LIHEAP depende de:

- El ingreso del hogar y el número de miembros que residen en el hogar;
- si el hogar paga o no por sus costos de energía directamente, si los costos de energía del hogar están incluidos en la renta y si los costos de renta exceden el 30% de los ingresos del hogar;
- el tipo de combustible en el caso de que el hogar pague directamente por los gastos de energía; y
- la región en el que el hogar está ubicado.

El Programa de Asistencia de Climatización de Viviendas de Illinois (IHWAP) está diseñado para ayudar a las familias que reúnen los requisitos de ingresos a ahorrar combustible y ahorrar dinero haciendo que sus hogares y apartamentos sean eficientes desde el punto de vista energético.

- La elegibilidad para el programa de climatización depende de:
- los ingresos del hogar y la cantidad de miembros; y
- si el hogar puede mostrar prueba de la propiedad de la vivienda o si el propietario cumple con los requisitos del programa.

Derechos para Apelar

Usted tiene el derecho de apelar a uno o los dos programas si:

- su aplicación no fue procesada dentro del límite de tiempo establecido (*aproximadamente 30 días después de haber sometido toda su información requerida a la agencia*);
- si no está de acuerdo con los resultados de su aplicación; o
- usted cree que el pago o beneficio recibido es incorrecto

Proceso de Apelación

El primer paso en el proceso de apelación es local. Usted puede solicitar una conferencia informal comunicándose con:

La conferencia informal será llevada a cabo por un oficial designado en la agencia administradora local. El propósito de la conferencia informal es asegurar que la persona que aplicó entiende el resultado de la aplicación y/o la razón de la tardanza. El solicitante debe pedir la conferencia en 30 días del recibo de la decisión de su aplicación.

Si usted ha completado la conferencia informal y continúa insatisfecho con la decisión, usted puede solicitar una revisión por el Estado de Illinois. La agencia administradora local le avisará cómo solicitar una revisión por el Estado, el segundo paso en el proceso.

La oficina del Estado revisará su caso y le avisará a usted y a la agencia local sobre la decisión.

Si usted continúa insatisfecho luego de la revisión hecha por el Estado, usted puede solicitar una audiencia formal con un oficial de apelaciones del Estado.

Durante esta audiencia, usted tiene derecho a:

- ser representado o traer a la conferencia a un representante escogido por usted;
- presentar su alegación oral y escrita y otra evidencia;
- interrogar a los testigos; y/o
- traer a un intérprete, de ser necesario.

Este testimonio será grabado y habrá una decisión escrita basada en la grabación.

Estos son **Sus Derechos**. Si usted no los entiende, por favor comuníquese con su agencia administradora local.

Para reportar un supuesto fraude o abuso relacionado al Programa de Asistencia de Energía: DCEO, Office of Community Assistance, Attn: Fraud Unit, 500 E. Monroe, Springfield, IL 62701.



Illinois
Department of Commerce
& Economic Opportunity
OFFICE OF COMMUNITY ASSISTANCE