

ServTraq® Denial Letter Text

Denial Reason	Denial Reason Spanish	Denial Letter Text English	Denial Letter Text Spanish
APPLICANT ALREADY RECEIVED A BENEFIT THIS CALENDAR YEAR	SU HOGAR YA RECIBIÓ UN CREDITO	Our records indicate that you or someone in your household has already received HEAP assistance for this calendar year. You may receive only one benefit payment per year for energy assistance under HEAP guidelines. You may re-apply beginning in January of the next calendar year.	Nuestros archivos indican que alguien en su hogar ya recibió asistencia de HEAP. Bajo las guías del programa de HEAP, se permite obtener el crédito una vez por año calendario. Puede volver a aplicar en enero del próximo año calendario.
APPLICANT DOES NOT HAVE AN ENERGY BILL (CLOSED ACCOUNT)	CUENTA CERRADA	The bill you submitted is a closing bill. State guidelines do not allow for payment on a closed account.	La cuenta que envió esta cerrada. Las guías del Estado no permiten asistir con una cuenta cerradas.
APPLICANT DOES NOT LIVE IN SERVICE AREA	SU DOMICILIO ESTA FUERA DE NUESTRA AREA DE SERVICIO	The service address you provided is not in our agency's service territory.	Usted vive en una área que esta fuera de nuestra área de servicio para este programa.
APPLICANT IS DECEASED	SOLICITANTE HA FALLECIDO	The social security number you provided has been identified by the state as belonging to a deceased individual.	Según a nuestros archivos, el solicitante ha fallecido.
APPLICANT HAS NO ENERGY COSTS	NO TIENE COSTO DE ENERGÍA	The bill you submitted covers less than 22 days of service. State guidelines require documentation of energy costs for a minimum of 22 days for the service address at which the applicant resides.	Envío una cuenta de energía que cubre menos de 22 días de servicio. Las guías del Estado requieren documentación de costos de energía por un mínimo de 22 días de servicio en el domicilio donde vive.
INADEQUATE DOCUMENTATION - UNABLE TO VERIFY INFORMATION	DOCUMENTACIÓN INADECUADA – Información No Verificada	The documentation you provided is unacceptable under State guidelines.	Bajo los requisitos del Estado, la documentación que ha proporcionado es inaceptable.
INCOME EXCEEDS FEDERAL GUIDELINES FOR ELIGIBILITY	INGRESOS EXCEDEN LAS GUIAS DE INGRESOS	The total monthly household income listed on your application exceeds the State's current income guidelines for eligibility. If your income changes you may re-apply. Please refer to the HEAP application instructions for eligibility guidelines.	Los ingresos mensuales reportados en su aplicación exceden la guía de ingresos del Estado. Si sus ingresos cambian puede volver a aplicar. Por favor refiérase a las instrucciones de la aplicación de HEAP para una lista de documentación aceptable.
PROGRAM OUT OF FUNDS FOR THIS CALENDAR YEAR	AGENCIA FUERA DE FONDOS	Our agency is out of funding for this calendar year. You may re-apply beginning in January of the next calendar year.	Nuestra agencia no tiene más fondos disponibles para asistirle este año calendario. Puede volver a aplicar empezando en enero del próximo año calendario.
SERVICE ADDRESS ALREADY RECEIVED BENEFIT THIS CALENDAR YEAR	SU HOGAR YA RECIBIÓ UN CREDITO	Our records indicate that you or someone in your household has already received HEAP assistance for this calendar year. You may receive only one benefit payment per year for energy assistance under HEAP guidelines. You may re-apply beginning in January of the next calendar year.	Nuestros archivos indican que alguien en su hogar ya recibió asistencia de HEAP. Bajo las guías del programa de HEAP, se permite obtener el crédito una vez por año calendario. Puede volver a aplicar en enero del próximo año calendario.
SERVICE ADDRESS IS NOT THE SAME AS RESIDENCE ADDRESS	DOMICILIO DEL SERVICIO DE ENERGÍA NO ES EL MISMO DE SU RESIDENCIA	The service address on the energy bill you submitted is not your residence. To be eligible, you must reside at the address that receives energy service.	El domicilio en su cuenta de energía, no es su residencia. Para ser elegible, debe vivir en el domicilio en que recibe servicio de energía.
SOCIAL SECURITY NUMBER BELONGS TO DECEASED PERSON	EL NÚMERO DE SEGURO SOCIAL PERTENCE A UNA PERSONA FALLECIDA	The Social Security number you provided according to our records belongs to a deceased person.	El número de seguro social en su aplicación según a nuestros archivos, pertenece a una persona fallecida.
SOCIAL SECURITY NUMBER NOT VALID	NUMERO DE SEGURO SOCIAL ES INVALIDO	The Social Security number you provided is invalid, different than a previously submitted application in your name, or is a social security number that according to our records belongs to someone else.	El número de seguro social en su aplicación es invalido, diferente a otra aplicación previamente procesada a su nombre, o es un número de seguro social que según a nuestros archivos, pertenece a otra persona.
NOT IN OUR AGENCY'S SERVICE PRIORITY PLAN	NO CALIFICÓ PARA EL PLAN DE PRIORIDAD	Because of limited funding and Federal law requiring us to assist those applicants with the most critical need, our agency is required to prioritize applications before determining eligibility. Your household did not meet the priority plan under our State contract; therefore, we are unable to assist you at this time. Please feel free to resubmit an application.	Debido a fondos limitados y por requisitos de la Ley Federal, solamente asistiremos a familias con necesidades críticas; para determinar elegibilidad, nuestra agencia implementa un plan de prioridad. Su hogar no califico para asistencia bajo el plan de prioridad del Estado, y por el momento, no podremos asistirle con su cuenta de energía. Por favor siéntase libre de volver a aplicar.

ServTraq© Benefit Letter Text

Account Type	Benefit Letter Text English	Benefit Letter Text Spanish
INCLUDED IN RENT	Your HEAP application requesting assistance with your energy bill has been approved for a payment in the amount of \${0}. Since your utilities are included in your rent, the State Controller will send you a check in the next 6 weeks. If you have any questions, please feel free to contact us at the phone number or address above.	Su aplicación de HEAP solicitando asistencia con su factura de energía ha sido aprobada en la cantidad de \${0}. Debido a que sus servicios están incluidos en la renta, el Estado de California le enviará un cheque en las próximas 6 semanas. Si tiene alguna pregunta, nos puede contactar por teléfono o en la dirección anotada arriba.
WPO	Your HEAP application requesting assistance with your energy bill has been approved for a payment in the amount of \${0}. Since you requested help with {W/P/O}: depending on {Vendor Name}'s policies, it could take 3-4 weeks for your account to be credited. For any questions regarding the status of your account please call {Vendor Name}. If you have any other questions, please feel free to contact us at the phone number or address above.	Su aplicación de HEAP solicitando asistencia con su factura de energía ha sido aprobada para un pago en la cantidad \${0}. Como pidió ayuda con {W/P/O}: dependiendo en los reglamentos de {Vendor Name}, podría tomar 3 a 4 semanas para que el crédito aparezca en su factura. Si tiene preguntas sobre el estado de su cuenta, por favor llame a {Vendor Name}. Si tiene alguna otra pregunta, nos puede contactar por teléfono o en la dirección anotada arriba.
REGULATED UTILITY (UTILITY ACCOUNT CREDIT)	Your HEAP application requesting assistance with your energy bill has been approved for a payment in the amount of \${0} to {Utility Company}. This payment is currently being processed and should appear on your utility bill within the next 6-8 weeks. You must continue to make payments or make payment arrangements with your utility company until the credit appears on your bill to avoid disconnection. If you have any questions, please feel free to contact us at the phone number or address above.	Su aplicación de HEAP solicitando asistencia con su factura de energía ha sido aprobada para un pago en la cantidad \${0} a {Utility Company}. El crédito puede durar aproximadamente 6 a 8 semanas para que aparezca en su factura. Usted debe continuar haciendo sus pagos mensuales o-hacer arreglos de pago con su compañía de energía para evitar interrupción de sus servicios hasta que el crédito aparezca en su factura. Si tiene alguna pregunta, nos puede contactar por teléfono o en la dirección anotada arriba.

Revised 03/28/16

Denial Letter Example

CENTRAL COAST ENERGY SERVICES, INC.
PO BOX 2707
WATSONVILLE CA, 95077

E DX

Customer Name

Mailing Address

REDWOOD CITY CA, 94065

Date: 3/28/2016

We have received and processed your application for the Home Energy Assistance Program (HEAP). Your application has been denied for the following reason(s):

INCOME EXCEEDS FEDERAL GUIDELINES FOR ELIGIBILITY

The total monthly household income listed on your application exceeds the State's current income guidelines for eligibility. If your income changes you may re-apply. Please refer to the HEAP application instructions for eligibility guidelines.

Due to the overwhelming demand and the limited funding resources available for assistance the State of California requires Local Service Providers (agencies) to establish a priority plan. The priority plan provides a method for serving those with the greatest need. However, if your circumstances change, please feel free to reapply.

Benefit Letter Example

CENTRAL COAST ENERGY SERVICES, INC.
PO BOX 2707
WATSONVILLE CA, 95077

E AX

Customer Name

Mailing Address

KING CITY CA, 93930

Date: 3/25/2016

You are eligible for the Home Energy Assistance Program (HEAP)!

Your HEAP application requesting assistance with your energy bill has been approved for a payment in the amount of \$162 to PACIFIC GAS & ELECTRIC COMPANY. This payment is currently being processed and should appear on your utility bill within the next 6 - 8 weeks. You must continue to make payments or make payment arrangements with your utility company until the credit appears on your bill to avoid disconnection. If you have any questions, please feel free to contact us at the phone number or address above.

Thanks,

CENTRAL COAST ENERGY SERVICES, INC.