

Actualizaciones del Programa de Ayuda para el Pago de la Renta por COVID-19 de CA

Resumen

En julio de 2022 se presentó una demanda en el Tribunal Superior del Condado de Alameda contra el Programa de Pago de la Renta por COVID-19 de CA (Programa), y como resultado, se otorgó una orden judicial sobre el Programa, prohibiendo que el Programa emitiera negaciones totales o parciales. En mayo de 2023, se alcanzó una solución de la demanda. Según los términos del acuerdo de solución, el Programa está trabajando con la reserva de solicitantes pendientes. A continuación se describe lo que pueden esperar los solicitantes pendientes.

Se enviarán notificaciones a todos los solicitantes que no hayan recibido una determinación final sobre su solicitud para obtener los beneficios del programa. Cada notificación proporciona un proceso de apelación de 30 días.

Qué Esperar

Cambios de Estado

Es posible que los solicitantes observen varios cambios de estado cuando sus solicitudes estén siendo procesadas. Los cambios de estado son parte normal del procesamiento de la solicitud.

Notificación de Concesión de Pago Parcial

- Los solicitantes aprobados para el pago parcial recibirán una determinación de la concesión mediante correo electrónico y correo por USPS describiendo el monto aprobado. La notificación se enviará en el idioma preferido por el solicitante, que haya indicado en la solicitud, así como en inglés. Se le enviará un cheque al solicitante, por el monto aprobado, en este momento. El solicitante tendrá una opción de apelación establecida automáticamente por el Programa. Se enviará por correo electrónico al solicitante una notificación de dicha apelación con instrucciones sobre cómo completar el proceso de apelación. Si el solicitante no está de acuerdo con el monto de los beneficios aprobados, puede responder con un correo electrónico o acceder a la actividad en el portal Neighborly. El estado del Solicitante en el Programa cambiará de: Aprobado: Pago pendiente a Pago Parcial Pagado - Apelación Pendiente.
- Una vez que los solicitantes reciben su determinación de la concesión, se permiten 14 días corridos para que el pago sea recibido.
- La notificación de concesión de Pago Parcial se enviará al solicitante, su representante autorizado, y/o usuarios participantes registrados identificados en la solicitud del solicitante.

Notificación de Negación

- Los solicitantes que han sido considerados inelegibles para el programa recibirán una notificación de negación, por correo electrónico y correo por USPS, que establece que se les ha negado la solicitud. La notificación estará en el idioma preferido por el solicitante, que haya indicado en la solicitud, así como en inglés. La notificación establecerá la razón por la que su solicitud se considera inelegible e indicará la documentación específica que condujo a la determinación de negación.
- El solicitante tendrá 30 días para apelar la notificación de negación. Las instrucciones sobre cómo presentar una apelación se incluirán en la notificación de negación.
- Una copia de la notificación de negación estará disponible en el portal Neighborly.
- La notificación de negación se enviará al solicitante, su representante autorizado, y/o usuarios participantes registrados identificados en la solicitud del solicitante.
- La notificación de negación se enviará mediante USPS al solicitante. La notificación estará en el idioma preferido por el solicitante que haya indicado en la solicitud así como en inglés.

- El Estado del Solicitante en el Programa puede cambiar a “Notificación del Programa en curso”.
- Una vez que se ha enviado la notificación de negación, el Estado del Solicitante en el Programa cambiará a “Se Emitió Notificación del Programa”.
- Una copia de la notificación de negación estará disponible en el portal Neighborly del solicitante.

Cómo Enviar una Apelación

Concesión de Pago Parcial

- El Programa iniciará una solicitud de apelación para los solicitantes que reciban notificaciones de pago parcial.
- Se enviará por correo electrónico una actividad de apelación separada al solicitante de modo que pueda cargar cualquier documento relevante y enviar mensajes a los Gerentes de Casos.
- Si un solicitante elige apelar, debe enviar nueva documentación de soporte y/o la descripción necesaria para la revisión de la apelación en el plazo de 30 días a partir de la fecha de notificación.
- Además, los solicitantes pueden solicitar copias de los documentos utilizados para hacer las determinaciones de elegibilidad enviando un correo electrónico a ApplicationInquiry@ca-rentrelief.com, o comunicándose mediante uno de los recursos enumerados en la sección “Ayuda al Solicitante” a continuación. Una vez que el Programa proporcione los documentos que se solicitan, los solicitantes tendrán 30 días más para enviar su solicitud de apelación.

Notificación de Negación

- Las instrucciones para la apelación se incluirán en la notificación de negación. Las apelaciones deben enviarse al Portal de Apelación en el Programa en el transcurso de 30 días desde la notificación: https://horne2.outsystemsenterprise.com/RAP_California/AppealRegistrationEntry.aspx. Los solicitantes también pueden llamar al centro de llamadas para presentar una apelación.
- Para respaldar la solicitud de apelación, los solicitantes deben enviar la documentación de soporte y/o la descripción necesaria para la revisión de la apelación. Dicha documentación puede cargarse en su archivo de documentos en Neighborly.
- Además, los solicitantes pueden solicitar copias de los documentos utilizados para hacer las determinaciones de elegibilidad de la solicitud enviando un correo electrónico a ApplicationInquiry@ca-rentrelief.com, o comunicándose mediante uno de los recursos enumerados en la sección “Ayuda al Solicitante” a continuación. Una vez que el Programa proporcione los documentos, los solicitantes tendrán 30 días más para enviar la solicitud de apelación.

Ayuda al Solicitante

Los solicitantes pueden buscar orientación y ayuda relacionadas con cualquier pregunta sobre estas notificaciones y procesos, incluyendo ayuda para presentar una apelación, comunicándose mediante uno de los siguientes recursos:

- Comunicarse con el Centro de Llamadas del Programa 833-430-2122
- Correo electrónico Appeal@ca-rentrelief.com
- Comunicarse con la Red de Socios Locales (LISC) 833-687-0967

Si usted o alguno de los miembros de su grupo familiar es una persona con discapacidades y necesita ayuda adicional, puede solicitar adaptación por discapacidad. Para hacerlo, puede:

1. Comunicarse con el Centro de Llamadas del programa llamando al teléfono 1-833-430-2122,
2. Enviar un correo electrónico a Support@ca-rentrelief.com,
3. Marcar a través del acceso 711, O
4. Llamar al 833-687-0967 para concertar una cita con una organización en nuestra red de socios locales para ayudarlo.