Los programas TEAM y CHANGES de la CPUC brindan asistencia a las comunidades cultural y lingüísticamente diversas en temas de energía y telecomunicaciones



historia destacada

2 de septiembre de 2026.

Los programas clave que están marcando la diferencia para los consumidores cultural y lingüísticamente diversos son los programas de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) de Educación y Asistencia en Telecomunicaciones en Múltiples Idiomas (TEAM) y de Ayuda Comunitaria y Concientización sobre los Servicios de Gas Natural y Electricidad (CHANGES).

TEAM brinda servicios a los consumidores con dominio limitado del inglés (LEP) que tienen problemas de telecomunicaciones, centrándose en tres componentes de servicio: educación del consumidor, asistencia para el cumplimiento y divulgación del programa. La asistencia se brinda en todo el estado a través de organizaciones comunitarias (CBO) que trabajan con consumidores con dominio limitado del inglés (LEP) en su idioma de preferencia y con sensibilidad cultural.

CHANGES brinda servicios a consumidores LEP con dominio limitado del inglés que necesitan ayuda con asuntos de energía. El programa ofrece educación al consumidor, asistencia conforme a las normas y divulgación del programa.

El Centro Comunitario del Sudeste Asiático (SEACC) es una de las 25 OBC con las que la CPUC trabaja en todo el estado para brindar divulgación y apoyo en el idioma preferido de su comunidad.
SEACC ayuda cada año a cientos de inmigrantes, refugiados, personas mayores y familias de bajos ingresos que hablan principalmente vietnamita, cantonés y mandarín, y que enfrentan barreras lingüísticas y económicas.

“Soy una refugiada y una inmigrante y entiendo la necesidad de la gente que viene aquí y quiero ayudarlos. Quiero devolver el favor”, dijo Diana Vuong, directora ejecutiva de SEACC.



EAM y CHANGES CBO SEACC dan la bienvenida a los consumidores LEP con necesidades de asistencia energética y de telecomunicaciones.

Vuong ve que los programas TEAM y CHANGES están marcando una verdadera diferencia. Ella recuerda una situación en la que una persona mayor con dominio limitado del inglés

no entendía por qué había recibido un aviso de corte de sus servicios públicos. SEACC trabajó con la División de Asuntos del Consumidor de la CPUC, que supervisa los programas TEAM y CHANGES, para evaluar la situación y proporcionar información a la clienta en su idioma de preferencia, brindándole las herramientas para solicitar asistencia y prevenir la desconexión del servicio.

“TEAM y CHANGES ayudan a las personas a superar sus barreras lingüísticas al asegurarse de que comprendan sus opciones, completen correctamente las solicitudes y accedan a la ayuda cuando la necesitan. Esto ayuda a generar confianza, reduce la confusión y ayuda a prevenir interrupciones del servicio”, dijo Vuong.



Representante del equipo de SEACC y de Changes ayudando a una consumidora con su factura de servicios públicos.

SEACC organiza talleres donde los participantes pueden aprender sobre el desglose de sus facturas de servicios públicos para gestionar mejor sus costos de gas natural y electricidad. SEACC ha sido socio de la CPUC durante más de 15 años.

“Las organizaciones comunitarias tienen relaciones de confianza con los residentes, mientras que la CPUC ofrece programas y recursos valiosos. Juntos, podemos llegar a más personas y brindar más servicios de manera eficaz para ayudar a las personas necesitadas”, dijo Vuong.

“Las organizaciones comunitarias desempeñan un papel fundamental para garantizar que los programas y la asistencia de la CPUC lleguen a los consumidores, ya que ya tienen una

base en la comunidad, hablan el idioma preferido del cliente y comprenden la sensibilidad cultural necesaria para generar comodidad y confianza", dijo Clover Sellden, gerente de CAB. "Nuestros programas TEAM y CHANGES ofrecen asistencia en 23 idiomas diferentes. Aproximadamente el 82 por ciento de los consumidores a los que sirven los programas son considerados de bajos ingresos, y aproximadamente la mitad son personas de la tercera edad".



SEACC colabora con los programas Team y Changes de la CPUC para brindar a los consumidores asistencia con los servicios públicos en el idioma de su preferencia.

El **informe trimestral de 2026** del programa TEAM de la CPUC encontró que las CBO:

→ Organizaron 24 eventos comunitarios para difundir información sobre el programa.

→ Informaron a 7,167 consumidores sobre los servicios disponibles.

→ Atendieron 305 quejas de consumidores.

→ Brindaron asistencia en casos a 373 consumidores.

→ Ayudaron a los consumidores a recuperar $40,857.

Para el programa CHANGES, el **informe trimestral de 2026** encontró que las CBO brindaron asistencia de casos a los consumidores, y además:

→ Impugnaron 227 casos.

→ Proporcionaron asistencia para las necesidades en 1,432 casos.

“Cuando las personas reciben servicios en su idioma preferido, entienden sus opciones, hacen preguntas y se sienten seguras al buscar ayuda antes de que los problemas se conviertan en emergencias. El centro le brinda confianza y acceso lingüístico a la comunidad, mientras que la CPUC ofrece el programa y las protecciones vitales; juntos ayudan a miles de personas”, dijo Vuong.



Personal de SEACC de pie afuera de la organización sin fines de lucro ubicada en el barrio Little Saigon de San Francisco.

Por Andrea Marvin, Funcionaria de Información Pública