

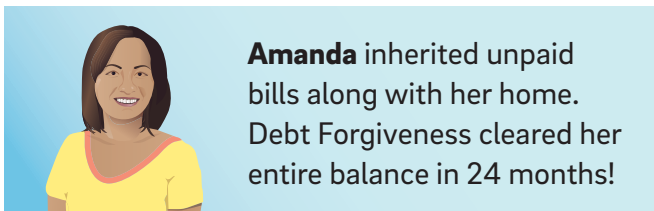
Water Customer Assistance



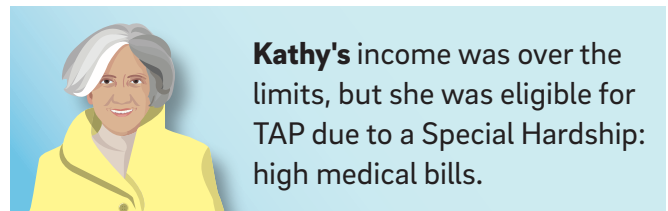
Includes the **Tiered Assistance Program (TAP)**, and **Senior Citizen Discount**.

Selected Benefits

- **Lower, predictable monthly bill:** Easier to plan and budget.
- **Debt Forgiveness:** Customers in the **Tiered Assistance Program** can eliminate a portion of eligible debt each time they pay their bill.
- **Protections:** Keep up with lower monthly assistance payments and you're protected from shutoffs.
- **Free in-home plumbing fixes:** If you have high usage from leaks, you may be eligible for replacement fixtures or small repairs.



Amanda inherited unpaid bills along with her home. Debt Forgiveness cleared her entire balance in 24 months!



Kathy's income was over the limits, but she was eligible for TAP due to a Special Hardship: high medical bills.

Are you eligible? We look at income and/or circumstance. Apply even if you're not sure!

Tiered Assistance Program (TAP): Qualify if your **household's income** is 150% or less of the Federal Poverty Level (FPL). Or if your income is over the limit, qualify by showing a **Special Hardship**. This includes the loss of a job, a change in the number of people in your household, illness, medical bills, high monthly expenses, and more.

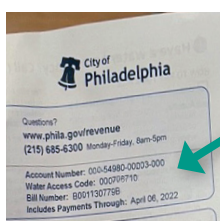
Senior Citizen Discount: Household annual income is \$38,800 or less. For ages 65 and older.

One application, multiple ways to apply.

Fill out **one** Customer Assistance application form for **all** programs. You can fill out the form online, by mail, or with in-person help. When you submit your form and documents, the city reviews your application for all possible assistance. Customers are enrolled in the program that gives them the lowest water bill.

Get help with the application form and required documents.

Over 20 trusted partners across the city, like HACE and New Kensington CDC, will help you with your application. They make it easier to apply. **Call a location to confirm available service before you visit!** See a map of partner locations near you: → water.phila.gov/cap/map Or call our partner UESF: → 1 (800) TAP UESF



Tip: To start a form, you need your **9-digit Water Access Code** shown at the top of your water bill. **Use E-billing?** Log in and find the code on your bill.

GET INFO AND APPLY
→ water.phila.gov/care
or call **(215) 685-6300**



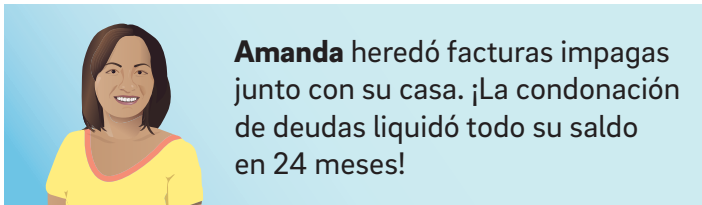
Asistencia al consumidor del servicio de agua



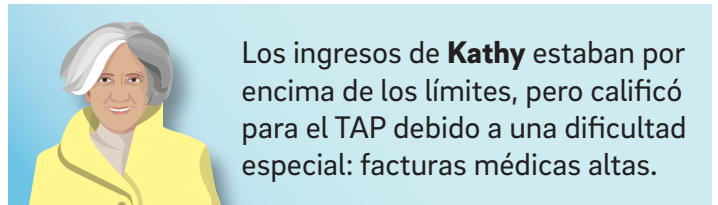
Incluye el **Programa de Asistencia por Niveles (TAP)** y el **Descuento Para las Personas Mayores**.

Beneficios seleccionados

- **Factura mensual más baja y predecible:** más fácil de planificar y presupuestar.
- **Condonación de deudas:** Los clientes en el Programa de Asistencia por Niveles pueden eliminar una parte de la deuda elegible cada vez que pagan su factura.
- **Protecciones:** manténgase al día con pagos mensuales de asistencia más bajos y estará protegido contra cortes del servicio de agua.
- **Reparaciones gratuitas de plomería en el hogar:** si tiene un alto uso debido a fugas, puede ser elegible para el reemplazo de accesorios o reparaciones pequeñas.



Amanda heredó facturas impagas junto con su casa. ¡La condonación de deudas liquidó todo su saldo en 24 meses!



Los ingresos de **Kathy** estaban por encima de los límites, pero calificó para el TAP debido a una dificultad especial: facturas médicas altas.

¿Es apto? Evaluamos los ingresos y las circunstancias. ¡Presente su solicitud, incluso si no está seguro!

Programa de Asistencia por Niveles (TAP): Puede calificar si el ingreso de su hogar es 150 % o menos del Índice Federal de Pobreza (FPL). También puede calificar si sus ingresos están por encima del límite, mostrando una **dificultad especial**. Esto incluye la pérdida de un trabajo, un cambio en la cantidad de personas en su hogar, enfermedades, facturas médicas, gastos mensuales elevados y más.

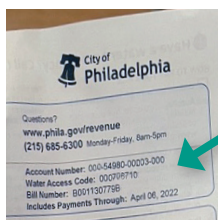
Descuento Para las Personas Mayores: El ingreso anual del hogar debe ser de \$38,800 o menos. Para todos los mayores de 65 años.

Una solicitud, muchas maneras de presentarla.

Complete un formulario de solicitud de asistencia al consumidor para **todos** los programas. Puede completar el formulario en línea, por correo o con ayuda en persona. Cuando envía su formulario y documentos, la ciudad revisa su solicitud para recibir toda la asistencia posible. Los clientes se inscriben en el programa que les ofrece la factura de agua más baja.

Obtenga ayuda con el formulario de solicitud y los documentos requeridos.

Más de 20 socios confiables en toda la ciudad, como HACE y New Kensington CDC, lo ayudarán con su solicitud. Su asistencia simplificará la presentación de la solicitud. ¡Llame a alguna de las ubicaciones para confirmar que el servicio esté disponible antes de su visita! Consulte el mapa de las ubicaciones de los socios cerca de usted: → water.phila.gov/cap/map O llame a nuestro socio UESF: → 1 (800) TAP UESF



Consejo: Para comenzar a completar un formulario, necesita su código de acceso de 9 dígitos que figura en la parte superior de su factura del agua. **¿Utiliza facturación electrónica?** Inicie sesión y obtenga el código de su factura.

OBTENGA INFORMACIÓN Y PRESENTE UNA SOLICITUD
→ water.phila.gov/care
o llame al **(215) 685-6300**



Assistance Programs Eligibility Guidelines

Below is an overview of the Water Revenue Bureau's (WRB) income-based assistance and benefits. When you provide a completed application, along with all required documentation, WRB uses the application to determine and enroll you in the program that is most beneficial to you.

Tiered Assistance Program (TAP)

If your household income is equal to or less than 150% of the **Federal Poverty Level (FPL)**, your monthly water bill payment could be fixed at between 2% and 3% of household income.

Is your household income greater than 150% of FPL?

Special Hardship Claims:
If your household has special circumstances (such as the loss of a job or death of a primary wage earner), your monthly water bill payment could be fixed at 4% of household income. For more information, see **Attachment C**.

If your income is between 150–250% of FPL you may still be eligible for monthly payments of about 4% of household income.

Senior Citizen Discount

Seniors 65 or older may be eligible for monthly bills discounted by 25% if household income is less than \$38,800 per year.

Eligible Monthly Income Levels (This Chart does not apply to TAP Hardship and Senior Citizen Discounts.)		
Household Size	Maximum Gross Income (150% of FPL)	Maximum Gross Income (250% of FPL)
1 person	\$1,823 / month	\$3,038 / month
2 people	\$2,465 / month	\$4,108 / month
3 people	\$3,108 / month	\$5,179 / month
4 people	\$3,750 / month	\$6,250 / month
5 people	\$4,393 / month	\$7,321 / month
6 people	\$5,035 / month	\$8,392 / month
7 people	\$5,678 / month	\$9,463 / month
8 people	\$6,320 / month	\$10,533 / month
For each additional person:	Add \$643 to the amount above	Add \$1,071 to the amount above

If monthly household income is within the limits shown in this column, you may be eligible for **monthly water bills fixed at between 2% and 3% of household income.**

If monthly household income is within the limits shown in this column, you may be eligible for **monthly water bills of about 4% of household income.**

Federal poverty guidelines are updated annually and published in the Federal Register. Current guidelines can be accessed at: <https://www.federalregister.gov/documents/2023/01/19/2023-00885/annual-update-of-the-hhs-poverty-guidelines>

Pautas de elegibilidad para el programa de asistencia

A continuación encontrará una introducción a la asistencia y los beneficios para el ingreso de la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua (Water Revenue Bureau, WRB). Cuando entregue una solicitud completa junto a todos los documentos requeridos, la WRB usará la solicitud para determinar el programa que le conviene más y registrarlo allí.

Beneficios del Programa de Asistencia por Niveles (Tiered Assistance Program, TAP)

Su recibo de agua mensual podría fijarse entre 2% y 3% del ingreso familiar si dicho ingreso es igual o inferior al 150% del **Índice Federal de Pobreza (Federal Poverty Level, FPL)**.

¿El ingreso de su núcleo familiar supera el límite para el TAP de 150% sobre el FTP?

Declaraciones de dificultades especiales para pagar:

Su recibo de agua mensual podría fijarse en 4% del ingreso familiar si su núcleo familiar atraviesa situaciones especiales (como la pérdida de un empleo o el fallecimiento de un sostén fundamental del hogar).

Para más información, consulte el **Anexo C**.

Usted podría ser elegible para pagar mensualmente alrededor de 4% del ingreso familiar **si su ingreso se ubica entre 150% y 250% del FPL**.

Descuentos a ciudadanos de la tercera edad

Si los ingresos familiares son inferiores a \$38,800 por año, los ciudadanos de la tercera edad pueden ser elegibles para pagar recibos con 25% de descuento.

Niveles de Ingresos Mensuales Elegibles

(Este cuadro no se aplica a los descuentos TAP por dificultades económicas y para personas de la tercera edad).

Tamaño del núcleo familiar	Ingreso máximo bruto (150% del FPL)	Ingreso máximo bruto (250% del FPL)
1 persona	\$1,823 / al mes	\$3,038 / al mes
2 personas	\$2,465 / al mes	\$4,108 / al mes
3 personas	\$3,108 / al mes	\$5,179 / al mes
4 personas	\$3,750 / al mes	\$6,250 / al mes
5 personas	\$4,393 / al mes	\$7,321 / al mes
6 personas	\$5,035 / al mes	\$8,392 / al mes
7 personas	\$5,678 / al mes	\$9,463 / al mes
8 personas	\$6,320 / al mes	\$10,533 / al mes
<i>Por cada persona adicional</i>	Agregue \$643 al monto anterior	Agregue \$1,071 al monto anterior

Usted puede ser elegible para que el **monto de sus recibos de agua se fije entre 2% y 3% del ingreso familiar** si dicho ingreso está dentro de los límites mostrados en esta columna.

Usted puede ser elegible para que el **monto de sus recibos de agua se fije a alrededor de 4% del ingreso familiar** si dicho ingreso está dentro de los límites mostrados en esta columna.

Las pautas federales de pobreza se actualizan anualmente y se publican en el Registro Federal. Las pautas actuales pueden encontrarse en: <https://www.federalregister.gov/documents/2023/01/19/2023-00885/annual-update-of-theguidelines>.

NO DEVUELVA ESTA PÁGINA CON SU SOLICITUD



Unable to pay the full amount of your water bill?

A Standard Payment Agreement can help

Standard Payment Agreements allow customers to make monthly payments on past-due water bills. These agreements do not have age or income restrictions.

APPLY TODAY! CALL (215) 685-6300

Program Requirements

You will need to make a down payment of up to 25% of your bill, but this requirement can be waived under certain circumstances.

Your remaining balance is divided into three to 18 monthly payments.

Customers must pay the current bill **PLUS** the past-due agreement's monthly amount.

The bill must be in your name.

If the agreement goes into default, future agreements will require an additional down payment.



For more information, visit the Department of Revenue website at phila.gov/revenue

Follow us as **PhilaRevenue**   



¿Difitultad para pagar el total de su factura de agua?

Un Acuerdo de Pagos Estándar puede ayudar.

Los acuerdos de pago estándar permiten a los clientes realizar pagos mensuales de facturas de agua vencidas. Estos acuerdos no tienen restricciones de edad ni de ingresos.

¡SOLICITE HOY! Llame al (215) 685-6300

Requerimiento del programa

Deberá realizar un pago inicial de hasta el 25 % de su factura, pero este requisito puede no aplicarse en determinadas circunstancias.

Su saldo restante se divide entre tres a 18 pagos mensuales.

Los clientes deben pagar la factura actual **MÁS** el balance mensual de acuerdos vencidos (si alguno).

La factura debe estar a su nombre.

Si el acuerdo entra en mora, los acuerdos futuros requerirán un pago inicial adicional.



Para más información visite la página de internet phila.gov/revenue

Síguenos como **PhilaRevenue**



We're here to help prevent a water shutoff.

You may be eligible for our shutoff exemption initiative:
"Raise Your Hand"

Child at home?

Customers with a child
(under 18 years old)
living under your roof
will not be shut off.

Disabled?

Customers with
disabilities will not be
shut off.

Senior?

Customers who are
65 years or older will
not be shut off.

Contact us to prevent a shutoff or restore service:



wrbhelpdesk@phila.gov



(215) 685-6300

Consiga ayuda con las facturas del agua.

¿Facturas sin pagar?

Las subvenciones y la condonación de la deuda ayudan a reducir la deuda.

¡No espere!

Un corte del servicio de agua puede costar cientos de dólares en tasas.

¿Adversidades especiales?

Acceda a los beneficios tras una enfermedad, la pérdida de un empleo y mucho más.



Los usuarios que participan en el Programa de **Asistencia por Niveles (TAP)** o que reciben un Descuento para las Personas Mayores están protegidos frente a sanciones y cortes del servicio de agua.



water.phila.gov/care



Escanear para visitar.
Or call (215) 685-6300

