



La asistencia está disponible para aquellos que la necesiten.

Creemos que el acceso al agua potable 24/7 es un servicio importante para nuestros clientes, y sabemos que incluso un aumento de unos pocos dólares al mes puede ser una carga para los residentes de bajos ingresos de la ciudad. He aquí una lista de las iniciativas de asistencia al cliente.



Programa Propuesto

Precios asequibles: En 2015, el alcalde firmó un proyecto de ley aprobado por el Concejo Municipal que exige la creación de un nuevo programa de tarifas para residentes de bajos ingresos.

Programa	Descripción	¿A quién beneficia y cómo se beneficia?
Descuento para los ciudadanos de la tercera edad (Senior Citizen Discount)	Un descuento de 25 % para los residentes que tengan o sean mayores de 65 años y tengan un ingreso familiar total menor de \$31,500 al año <i>Administrado por la Oficina de recaudaciones por servicios de agua (Water Revenue Bureau, WRB)</i>	Ha beneficiado a 21,487 adultos mayores con descuentos que totalizan más de \$3.4 millones
Descuento para organizaciones caritativas (Charitable Organization Discount)	Un descuento de 25 % para obras de caridad, iglesias, hospitales sin fines de lucro, escuelas y universidades <i>Administrado por el Departamento de agua de Filadelfia (Philadelphia Water Department, PWD) y la Oficina de recaudaciones por servicios de agua</i>	Ha beneficiado a 2,290 organizaciones con descuentos que totalizan más de \$10.2 millones
Programa de asistencia para la tarifa del agua (Water Revenue Assistance Program, WRAP)	Subvenciones hasta de \$500 en facturas de agua para evitar el corte del servicio a clientes de bajos ingresos y para ayudarlos en la obtención de asistencia energética federal <i>Administrado por la Oficina de recaudaciones por servicios de agua</i>	Ha beneficiado subvenciones a 7,198 clientes con descuentos que totalizan más de \$3.8 millones
Fondo de servicios de emergencia de servicios públicos (Utility Emergency Services Fund, UESF)	Subvenciones para evitar el corte o restaurar el servicio de agua para clientes de bajos ingresos. La asistencia financiera debe abordar el problema de las facturas sin pagar vencidas. <i>Administrado por el UESF sin fines de lucro, con el apoyo de la Oficina de recaudaciones por servicios de agua</i>	Ha atendido a 551 clientes que totalizan \$388,453



La asistencia está disponible para aquellos que la necesiten.

Viene de la otra parte

Programa	Descripción	¿A quién beneficia y cómo se beneficia?
Programa de préstamos de emergencia para propietarios de vivienda (Homeowners Emergency Loan Program, HELP)	Un programa de préstamos para reparación sin interés para los propietarios que están en peligro inminente de corte debido a que han recibido una notificación de infracción <i>Administrado por el Departamento de agua de Filadelfia</i>	Ha otorgado préstamos a 1,180 propietarios que totalizan más de \$4.6 millones
Programa de asistencia para la conservación (Conservation Assistance Program, PAC)	Ofrece educación y dispositivos de conservación del agua para clientes de bajos ingresos, obteniendo un ahorro en el uso promedio del agua de más del 25 % de los participantes <i>Administrado por la Agencia de coordinación de energía (Energy Coordinating Agency, ECA) y centros energéticos comunales (Neighborhood Energy Centers, NEC) a través de una concesión de agua de Filadelfia</i>	Ha atendido a 1,229 hogares. Los costos totales de agua de Filadelfia para la conservación del agua equivalen a \$488,853
Programa de reducción de conexión cruzada (Cross Connection Abatement Program)	Programa de reparación estatal que sustituye a las líneas de drenaje sanitario ilegalmente conectadas al sistema de drenaje pluvial <i>Administrado por el Departamento de agua de Filadelfia</i>	Atendió a 36 propiedades a un costo total de \$399,623
Programa de protección del sótano (Basement Protection Program, BPP)	Programa de asistencia para aliviar el desbordamiento del drenaje en los sótanos debido a lluvias fuertes <i>Administrado por el Departamento de agua de Filadelfia</i>	Ha atendido a 31 propiedades por un costo total de \$99,597

TOTALES: En el año fiscal 2015, el año más reciente con datos disponibles, el Departamento de agua de Filadelfia y la Oficina de recaudaciones por servicios de agua aportaron más de \$ 22 millones en ayuda para los clientes que la necesiten.