

TAP First Recertification Letter Sent Before 6/07/2020



Questions:

www.phila.gov

(215) 685-6300

Monday-Friday, 8am-5pm

Customer Assistance Application

Dear Customer:

You are receiving this mailing because you have either requested an application for customer assistance programs or your application for recertification is due. This application allows you to complete a single process to apply to any of our assistance programs, including the Tiered Assistance Program (TAP) or Senior Citizen Discount. The application also allows customers currently enrolled in assistance programs, including WRAP, to apply for recertification.

Submit your completed application package to establish or maintain your participation in our programs. **Please review the instructions on the back of this page. They are a guide to assist you as you complete the application.**

The City gives a 14-day window of protection from water shut off to any customer who requests an application. If you requested the application because you were in danger of being shut off, make sure to submit your completed application package timely to avoid shut off. You will also be protected from water shut off while we process your application.

If you have questions, please call the Water Revenue Bureau at 215-685-6300. Need in-person help with your application? Contact the Utility Emergency Services Fund (UESF) hotline at 855-827-8373.

Thank you.

Water Access Code:

Service Address:



Preguntas:

www.phila.gov

(215) 685-6300

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Solicitud de asistencia al usuario

Estimado usuario:

Esta carta llega a sus manos porque usted ha pedido nuestra nueva solicitud para programas de asistencia al usuario o porque su solicitud de recertificación se encuentra vencida. Esta solicitud le permite completar un único proceso para solicitar cualquiera de nuestros programas de asistencia, que incluyen Tiered Assistance Program (TAP, Programa de Asistencia en Niveles) o Senior Citizen Discount (Descuento para Adultos Mayores). Además, esta solicitud les permite a los clientes que ya estén suscritos a programas de asistencia, que incluyen WRAP, solicitar una recertificación.

Debe enviar su solicitud completa para establecer o mantener su participación en nuestros programas. **Lea las instrucciones en el reverso de esta página. Constituyen una guía que lo ayudará a completar la solicitud.**

La Ciudad le brinda a cualquier usuario que pida una solicitud un período de protección de 14 días contra el corte de suministro de agua. Si usted envió esta solicitud porque corría peligro de que le corten el suministro, asegúrese de enviar el paquete de solicitud completo a tiempo para evitar el corte. También estará protegido del corte de suministro mientras estemos procesando su solicitud.

Si tiene alguna pregunta, llame al Departamento de Aguas (Water Revenue Bureau) al 215-685-6300. ¿Necesita ayuda personalmente con su solicitud? Comuníquese con la línea directa del Fondo de Servicios Públicos de Emergencia (Utility Emergency Services Fund, UESF) al 855-827-8373.

Muchas gracias.

Código de Acceso al Servicio de Agua:

Dirección de servicio:

TAP First Recertification Letter Sent After 6/07/2020



JANE DOE
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

Questions:
www.phila.gov
(215) 685-6300
Monday - Friday, 8am-5pm

Customer Assistance Recertification Notice

July 1, 2020

Dear Customer:

It is time for you to recertify for your Tiered Assistance Program (TAP) Customer Assistance program.

- **Recertify for assistance by 08/31/2020:** You can access a personalized application by going to <https://cap.phila.gov/>. If you want to fill out a paper application and mail it in to WRB, you can select *Print Now* or *Mail me an Application* from the website. Select *Apply Online* to complete the application online. You can also get an application by calling our Contact Center at (215) 685-6300 and asking a representative to have it mailed to you.
- Please note, your application ID is 123123468. You will need to enter your application ID along with your Water Access Code and ZIP Code to retrieve your personalized application.
- If we do not receive your new application before the date listed above, you'll automatically be removed from the program, and all past due charges, penalties and fees will be due immediately.
- **WRAP customers who fail to recertify will not be able to re-enter WRAP.**

Water Access Code:
Refer to Water Bill

Account Number:
Refer to Water Bill

Service Address:
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

If you have questions, please call our Contact Center at (215) 685-6300 or go online to www.phila.gov/water-bill-help. You can also get in-person help with your application at over two dozen locations throughout Philadelphia. Call the Utility Emergency Services Fund (UESF) hotline at (855) 827-8373 or visit: phillyh2o.info/help-map.

Thank you,
Water Revenue Bureau



B2-202005



JANE DOE
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

Preguntas:

www.phila.gov

(215) 685-6300

De lunes a viernes de 8am a 5pm

Aviso de Recertificación de Asistencia al Usuario

July 1, 2020

Estimado usuario:

Es hora para recertificar su Programa de Asistencia en Niveles (TAP) de Asistencia al Usuario.

- **Recertificación de asistencia por 08/31/2020:** Puedes acceder a una solicitud personalizada yendo a <https://cap.phila.gov/>. Si quieres completar una solicitud en papel y enviarla por correo al WRB, puede seleccionar *Imprimir Ahora* o *Enviar una Solicitud* desde el sitio de web. Seleccione *Aplicar en Línea* para completar la solicitud en línea. También puede obtener una solicitud llamando a nuestro Centro de Contacto al (215) 685-6300 y pidiéndole a un representante que se la envíe por correo.
- Por favor tenga en cuenta que su ID de solicitud es 123123468. Vas a necesitar su ID de solicitud junto con su Código de Acceso al Servicio de Agua y su código postal para recuperar su solicitud personalizada.
- Si no recibimos su nueva solicitud antes de la fecha indicada, se lo eliminará automáticamente del programa y todos los cargos vencidos, multas, y tarifas se deberán pagar de inmediato.
- **Los usuarios de WRAP que no puedan volver a certificarse no podrán volver a ingresar a WRAP.**

Si tienes preguntas, llame a nuestros Centro de Contacto al (215) 685-6300 o ir en línea a www.phila.gov/water-bill-help. También puede obtener ayuda en person con su solicitud en más de dos docenas de ubicacions a través de Filadelfia. Llame a la línea directa del Fondo de Emergencia de Servicios Públicos (UESF) al (855) 827-8373 o visitar: phillyh2o.info/help-map.

Muchas gracias,
Oficina de Recaudaciones por Servicio de Agua (WRB)

**Código de acceso al servicio de agua:
Consulte la Factura de Agua**

**Número de cuenta:
Consulte la Factura de Agua**

**Dirección de servicio:
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126**



B2-202005

TAP Second Recertification Letter Sent Before 6/07/2020



JANE DOE
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

Questions:
www.phila.gov
(215) 685-6300
Monday - Friday, 8am-5pm

Customer Assistance Application Recertify

January 17, 2020

Dear Customer:

Your enrollment in Tiered Assistance Program (TAP) will expire on 02/16/2020. Please complete the application that was recently mailed to you and return it with all required supporting documents. Do not send original documents because they will not be returned to you.

Your completed application package must be received by 02/01/2020 to provide the necessary time for the WRB to process your application. Meeting this deadline will enable you to maintain your continuous enrollment in an assistance program. If you allow for your plan to lapse without recertifying, all past due charges, penalties and fees will become due immediately. Please note, WRAP customers who fail to recertify will not be able to re-enter WRAP.

If you have questions, please call our Contact Center at (215) 685-6300 or go online to www.phila.gov/water-bill-help. You can also get in-person help with your application at over two dozen locations throughout Philadelphia. Call the Utility Emergency Services Fund (UESF) hotline at (855) 827-8373 or visit: phillyh2o.info/help-map.

Thank you.

Water Access Code:
012345678

Account Number:
900-12345-00316-001

Service Address:
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126



B2-201904



JANE DOE
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

Preguntas:

www.phila.gov

(215) 685-6300

De lunes a viernes de 8am a 5pm

Recertificación de solicitud de asistencia al usuario

Enero 17, 2020

Estimado usuario:

Su suscripción en Programa de Asistencia en Niveles (TAP) vencerá el 02/16/2020. Complete la solicitud que se le envió recientemente por correo y devuélvala con todos los documentos de apoyo requeridos. No envíe documentos originales porque no los recibirá de vuelta.

Debemos recibir su paquete con la solicitud completa antes del 02/01/2020, para que la WRB tenga el tiempo necesario para procesar su solicitud. Al cumplir con esta fecha límite, usted podrá mantener su suscripción continua en un programa de asistencia. Si deja que su plan expire sin hacer la recertificación, todos los cargos adeudados, multas y cargos deberán pagarse de inmediato. Tenga en cuenta que los usuarios de WRAP que no hagan la recertificación no podrán volver a ingresar a WRAP.

Si tiene alguna pregunta, puede llamar al centro de servicio al (215) 685-6300 o visitar www.phila.gov/water-bill-help. También puede recibir ayuda con su aplicación en más de dos docenas de locaciones en Filadelfia. Llame al Utility Emergency Services Fund (UESF) al (855) 827-8373 o visite: phillyh2o.info/help-map.

Muchas gracias.

Código de acceso al servicio de agua:
012345678

Número de cuenta:
900-12345-00316-001

Dirección de servicio:
**316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126**



B2-201904

TAP Second Recertification Letter Sent After 6/07/2020



JANE DOE
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

Questions:

www.phila.gov

(215) 685-6300

Monday - Friday, 8am-5pm

Customer Assistance Recertification Notice

July 1, 2020

Second Notice

Dear Customer:

It is time for you to recertify for your Tiered Assistance Program (TAP) Customer Assistance program.

- **Recertify for assistance by 08/01/2020:** You can access a personalized application by going to <https://cap.phila.gov/>. If you want to fill out a paper application and mail it in to WRB, you can select *Print Now* or *Mail me an Application* from the website. Select *Apply Online* to complete the application online. You can also get an application by calling our Contact Center at (215) 685-6300 and asking a representative to have it mailed to you.
- Please note, your application ID is 123123384. You will need to enter your application ID along with your Water Access Code and ZIP Code to retrieve your personalized application.
- If we do not receive your new application before the date listed above, you'll automatically be removed from the program, and all past due charges, penalties and fees will be due immediately.
- **WRAP customers who fail to recertify will not be able to re-enter WRAP.**

**Water Access Code:
Refer to Water Bill**

**Account Number:
Refer to Water Bill**

**Service Address:
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126**

If you have questions, please call our Contact Center at (215) 685-6300 or go online to www.phila.gov/water-bill-help. You can also get in-person help with your application at over two dozen locations throughout Philadelphia. Call the Utility Emergency Services Fund (UESF) hotline at (855) 827-8373 or visit: phillyh2o.info/help-map.

Thank you,
Water Revenue Bureau



B2-202005



JANE DOE
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126

Preguntas:

www.phila.gov

(215) 685-6300

De Lunes a viernes de 8am a 5pm

Aviso de Recertificación de Asistencia al Usuario

July 1, 2020

Segunda Noticia

Estimado usuario:

Es hora para recertificar su Programa de Asistencia en Niveles (TAP) de Asistencia al Usuario.

- **Recertificación de asistencia por 08/01/2020:** Puedes acceder a una solicitud personalizada yendo a <https://cap.phila.gov/>. Si quieres completar una solicitud en papel y enviarla por correo al WRB, puede seleccionar *Imprimir Ahora* o *Enviarme una Solicitud* desde el sitio de web. Seleccione *Aplicar en Línea* para completar la solicitud en línea. También puede obtener una solicitud llamando a nuestro Centro de Contacto al (215) 685-6300 y pidiéndole a un representante que se la envíe por correo.
- Por favor tenga en cuenta que su ID de solicitud es 123123384. Vas a necesitar su ID de solicitud junto con su Código de Acceso al Servicio de Agua y su código postal para recuperar su solicitud personalizada.
- Si no recibimos su nueva solicitud antes de la fecha indicada, se lo eliminará automáticamente del programa y todos los cargos vencidos, multas, y tarifas se deberán pagar de inmediato.
- **Los usuarios de WRAP que no puedan volver a certicarse no podrán volver a ingresar a WRAP.**

Si tienes preguntas, llame a nuestros Centro de Contacto al (215) 685-6300 o ir en línea a www.phila.gov/water-bill-help. También puede obtener ayuda en person con su solicitud en más de dos docenas de ubicacions a través de Filadelfia. Llame a la línea directa del Fondo de Emergencia de Servicios Públicos (UESF) al (855) 827-8373 o visitar: phillyh2o.info/help-map.

Muchas gracias,
Oficina de Recaudaciones por Servicio de Agua (WRB)

**Código de acceso al servicio de agua:
Consulte la Factura de Agua**

**Número de cuenta:
Consulte la Factura de Agua**

**Dirección de servicio:
316 BAYVIEW TERR
PHILADELPHIA PA 19126**



B2-202005