



Customer Name
Service Address XXX Street Name
PHILADELPHIA PA ZIP

Your Water Access Code:
123456789

Congratulations! You are now enrolled in Philadelphia's Tiered Assistance Program for water customers.

Month XX, XXXX

Dear Customer,

We're partnering with other governmental agencies to reduce the number of application forms you need to fill out for water bill assistance. Because you recently qualified for an assistance program, we are also pleased to offer you enrollment in Philadelphia's Tiered Assistance Program (TAP) for water customers. Starting with your next bill, **your new monthly water bill** for regular service and usage charges **will be capped at \$XX.XX**. If you are responsible for other additional fees, such as meter charges, repair charges, a HELP Loan, or bad check fees, they will be added to this amount. Your existing balance at the time of approval was \$XX.XX.

Benefits: TAP offers lower bills based on a percentage of your household income. In addition to saving money, the program also offers:

- **Consistent monthly bill amounts**, making it easier to budget.
- **Debt Forgiveness** that eliminates all eligible debt, after just 24 full monthly payments.
- **Water Conservation** may be available to TAP customers. If a leak or fixture is causing unusually high usage, we can offer free in-home plumbing fixes.

Questions? We are available to answer any questions about this program. You can find more information at cap.phila.gov/start/welcome or call us at (215) 685-6300.

If you wish to opt out of this program, please call us at (215) 821-6138 or email watercap@phila.gov.

Sincerely,
City of Philadelphia,
Water Customer Assistance Team



123456789

Customer Responsibilities

Below are the customer responsibilities for being enrolled in a customer assistance program.

1. I agree to abide by all the Customer Assistance Program rules and requirements.
2. I agree to pay the Water Revenue Bureau the required monthly program payment amount.
3. If your check is returned unpaid for insufficient or uncollected funds,
 - (1) you authorize The City of Philadelphia or its agent to make a one-time electronic fund transfer from your account to collect a fee of \$20;
 - AND
 - (2) The City of Philadelphia or its agent may re-present your check electronically to your depository institution for payment.
4. I agree to recertify as required by the program (if interested) by submitting an application with updated household income and other required information.
5. I agree to report all changes in household size and income, even if the changes occur before my required recertification date.
6. I authorize the Water Revenue Bureau to verify and share information provided on this application within City departments and with third party partners for the purpose of ensuring that I have access to all water assistance programs available to me.
7. I understand that if my service is off due to an uncorrected notice of violation or defect, or a determination that providing service would endanger life, health, safety or property, I must correct the violation and/or make any necessary repairs before service will be restored.
8. I understand that fraudulent applications or unauthorized use of service (providing water for use at a location other than my primary residence) will result in removal from the program and additional consequences (which shall include back charges).
9. I agree to be enrolled in the program that will result in the lowest monthly bill for me.
10. I understand that my bill is due when rendered, and if any amount due from me is more than two billing periods delinquent, I may be subject to termination of service.
11. I agree to pay the Water Revenue Bureau the monthly TAP payment amount and, if applicable, meter charges, repair charges and HELP loans. I understand that my TAP Payment amount may be higher than my current service and usage charges. Since I am responsible for the full TAP payment amount, any payment above my current charges will be applied to any outstanding balance on my account. *
12. I agree to accept and reasonably maintain any free conservation measures offered by the Water Department. *

* Responsibilities with an asterisk will only apply if you are enrolled in TAP.

You have the right to dispute this decision made by the Water Revenue Bureau. If you disagree with the decision(s) made in this letter, you must submit a petition form to the Tax Review Board (TRB) within 60 days of the date on this letter. Forms can be requested from the TRB by calling (215) 686-5216 or downloaded at: www.phila.gov/trb/petition.

**Your Water Access Code:
123456789**

Would you like to be considered for other assistance programs?

You **must give us permission** to share your information with our assistance partners.

There are **two options to give us permission to share your information**:

- **Mail this page of this letter back with your signature.**
- OR
- **Scan this QR code** and check the box to consent to sharing your information.



*To opt-in by mail to be considered for other assistance programs you **must include this page** with your signature and mail to:*

*Customer Assistance Division - Water Revenue Bureau
Municipal Services Building
1401 John F. Kennedy Blvd. – Rm 230
Philadelphia, PA 19102*

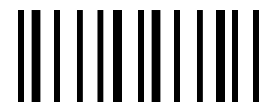
I agree to share my information to be considered for other assistance programs. I understand that I may not qualify for other programs, and automatic enrollment is not guaranteed.

Signature: _____

Provide your email address or mobile number to receive program communications via email or text.

Email: _____

Mobile number: _____



123456789

This page intentionally left blank.

Customer Name
Service Address XXX Street Name
PHILADELPHIA PA ZIP

Su código de acceso al agua:
123456789

¡Felicidades! Ahora estás inscrito en el Programa de Asistencia en Niveles de Filadelfia para usuarios de agua.

Mes XX, XXXX

Estimado usuario,

Nos estamos asociando con otras agencias gubernamentales para reducir la cantidad de formularios de solicitud que tienes que completar para recibir asistencia con la factura del agua. Porque recientemente calificaste para un programa de asistencia, nos complace ofrecerle inscripción en el Programa de Asistencia en Niveles (TAP) de Filadelfia para clientes de agua. Empezando con su factura próxima, **su nueva factura mensual de agua** por los servicios regulares y cargos por uso, **sera tapado a \$XX.XX**. Si eres responsable del pago de otras tarifas, tales como cargos de medidor, cargos de reparacion, un prestamo de HELP, o tarifas por cheques sin fondos, estos se agregaran a este monto. Su saldo impago en el momento de la aprobación era \$XX.XX.

Beneficios: TAP ofrece facturas más bajas basadas en un porcentaje de los ingresos de su hogar. Además de ahorrar dinero, este program también ofrece:

- **Montos regulares de las facturas mensuales**, para ayudar a presupuestar.
- **Condonación de deuda** que elimina todas las deudas elegibles, después de solo 24 pagos mensuales completos.
- **Conservación del agua** puede estar disponible para los clientes de TAP. Si una fuga o un accesorio está causando un uso inusualmente alto, podemos ofrecer reparaciones de plomería gratuitas en el hogar.

¿Preguntas? Estamos disponibles para responder a cualquier pregunta sobre este programa. Puedes encontrar más información en cap.phila.gov/start/welcome o llámenos al (215) 685-6300.

Si deseas optar por no participar en este programa, llámenos al (215) 821-6138 o envíenos un correo electrónico a watercap@phila.gov.

Sinceramente,
Ciudad de Filadelfia,
Equipo de asistencia al cliente de agua



123456789

Responsabilidades del usuario

A continuación están los Responsabilidades del Cliente por estar inscrito en un programa de asistencia.

1. Acepto acatar todas las reglas y requisitos del Programa de Asistencia al Usuario.
2. Acepto pagar a la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua el monto solicitado mensualmente por el programa.
3. Si se rechaza su cheque por fondos insuficientes o no cobrados,
(1) usted autoriza a la Ciudad de Filadelfia o sus agentes a realizar por única vez una transferencia de fondos electrónica desde su cuenta para cobrar una tarifa de \$20;
Y
(2) La Ciudad de Filadelfia o sus agentes pueden volver a presentar su cheque de manera electrónica ante su institución depositaria para que se realice el pago.
4. Acepto recertificar según lo requiera el programa (si estoy interesado) enviando una solicitud con los ingresos actualizados de los miembros del hogar y otra información requerida.
5. Acepto informar todos los cambios en la cantidad de miembros del hogar y en los ingresos, incluso si los cambios suceden antes de la fecha en que se requiere mi recertificación.
6. Autorizo a la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua a verificar y compartir la información que se suministra dentro de los departamentos de la Ciudad y con fuentes independientes con el fin de asegurar que tengo acceso a todos los programas de asistencia de agua disponibles para mí.
7. Entiendo que si mi servicio está suspendido porque no se corrige un aviso de infracción o daño o por la determinación de que el suministro del servicio pondría en peligro mi vida, salud, seguridad o propiedad, debo corregir la infracción o efectuar las reparaciones necesarias antes de que se reanude el servicio.
8. Entiendo que las solicitudes fraudulentas o el uso no autorizado del servicio (suministrar agua en una ubicación diferente de mi residencia principal) ocasionarán mi retiro del programa y otras consecuencias adicionales (que acarrearán costos).
9. Acepto suscribirme al programa que me otorgue la factura mensual más baja.
10. Comprendo que mi factura vence cuando se entrega y si tengo una deuda de más de dos períodos, puedo estar sujeto a la cancelación del servicio.
11. Acepto pagar a la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua el monto solicitado mensualmente para el TAP y, si correspondiera, los cargos por medidor, costos de reparación y los préstamos del Higher Education Loan Program (Programa de Subsidios para la Educación Superior, HELP). Comprendo que el monto del pago del TAP podría ser superior al de mi servicio actual y cargos por uso. Debido a que soy responsable por el pago total de TAP, cualquier pago por sobre mis cargos actuales será aplicado a cualquier saldo pendiente en mi cuenta. *
12. Acuerdo la aceptación y el mantenimiento razonable de cualesquier medidas de preservación sin costo que ofrezca el Departamento de Aguas. *

* Las responsabilidades con un asterisco solo se aplicarán si estás inscrito en TAP.

Usted tiene derecho a impugnar esta decisión tomada por la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua (Water Revenue Bureau, WRB). Si no está de acuerdo con las decisiones tomadas en esta carta, debe presentar un formulario de petición ante la Junta de Revisión Fiscal (Tax Review Board, TRB) en el plazo de 60 días a partir de la fecha de esta carta. Los formularios se pueden solicitar en la TRB llamando al (215) 686-5216 o se los puede descargar en: www.phila.gov/trb/petition.

Su código de acceso al agua:
123456789

¿Gustaría ser considerado para otros programas de asistencia?

Tienes que darnos permiso para compartir su información con nuestros socios de asistencia.

Hay dos opciones para darnos permiso para compartir su información:

- **Envíe esta página de esta corta con su firme por correo.**
○
- **Escanee este código QR y marque la casilla para aceptar compartir su información.**



Para registrar por correo para ser considerado para otros programas de asistencia, tienes que incluir esta página con su firme y enviarla por correo a:

*Customer Assistance Division - Water Revenue Bureau
Municipal Services Building
1401 John F. Kennedy Blvd. – Rm 230
Philadelphia, PA 19102*

Acepto compartir mi información para ser considerado para otros programas de asistencia. Entiendo que es posible que no califico para otros programas y que no se garantiza la inscripción automática.

Firme: _____

Proporcione su dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil para recibir comunicaciones del programa por correo o mensaje de texto.

Correo electrónico: _____

Teléfono móvil: _____



123456789

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.