

Expanded financial assistance available for customers

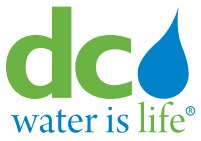
SERVICE DISCONNECTIONS RESUME ON DECEMBER 1, 2021*

Even though the District's public health emergency ended in July, DC Water is phasing in collection activities. The Authority resumed late fees on past due balances beginning September 1 and will resume disconnections for past due balances (\$600 or more for residential, \$200 or more for commercial) beginning December 1.

DC Water urges customers to contact cares@dcwater.com or **202-354-3600** if they are having difficulty paying their bills. Let us help knock down past due balances to avoid late fees and/or disconnections. We have expanded programs to include even more individuals and groups. We can guide you through the options. We will continue to look for ways to make water and sewer bills more affordable. Visit dcwater.com/cares.

PROGRAM	DESCRIPTION	ELIGIBILITY	HOW TO APPLY
Residential Assistance Program (Emergency Residential Relief)	- Up to \$2,000 to help income-eligible customers eliminate their past due balance.	- Income eligible customers verified by DOEE.	Call DOEE at 202-350-9649, email criac.residential@dc.gov or visit doee.dc.gov/udp .
Customer Assistance Program (Monthly Discounts for Residential Customers)	- Eligible households receive discounts on water and sewer services and/or discounts on some fees. (CAP 1, CAP 2, CAP 3)	- Income eligible customers verified by DOEE.	Call DOEE at 202-350-9649, email criac.residential@dc.gov or visit doee.dc.gov/udp .
Multifamily Assistance Program (for Renters and Multifamily Occupants)	- Up to \$2000. - Those whose water bill is paid through rent or to an HOA/condo association.	- Property owner/manager participation. - Income eligible customers verified by DOEE or DHS.	Property owners/managers: dcwater.com/map Renters/occupants: 202-350-9649 or criac.residential@dc.gov .
STAY DC	- Money to help pay rent, gas, water, and electricity.	- Income eligible customers. - Customers financially impacted by the pandemic.	Visit stay.dc.gov or call 833-4-STAYDC.
CRIAC Relief for Nonprofit Organizations	- Credits of up to 90% of the CRIAC portion of a nonprofit's water bill.	- Income eligible non-profit organizations, verified by DOEE.	Visit doee.dc.gov or call 311. Visit dcwater.com/cares .
Extended Payment Plans	- Repay past due balances over time. More flexible options now available. No late fees accrue while meeting payment plan obligations.	- All customers are eligible.	Call DC Water at 202-354-3600 or email cares@dcwater.com . Or contact OPC at 202-727-3071 or info@opc-dc.gov .
SPLASH (One-time Emergency Assistance)	- DC Water employees, customers and others donate to this one-time assistance fund for those facing disconnection.	- Income eligible customers, verified by GWUL.	Call the Greater Washington Urban League Mon-Fri 9am-5pm at 202-265-8200.

*Late fees and disconnections will be waived for customers who are protected due to their participation in income-qualified programs such as STAY DC, the Utility Discount Program (UDP) which includes DC Water's customer assistance programs (CAP), Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP) and Temporary Assistance for Needy Families (TANF). Those who are qualified for the new Low Income Household Water Assistance Program (LIHWAP) and Medicaid or the DC Healthcare Alliance recipients 21 years old and up are also in this group of vulnerable customers. In addition, **all customers who enroll in a payment plan**—and stay current with these payment arrangements—are currently exempt from late fees and disconnection of service. Customers may make payment arrangements directly with DC Water by calling **202-354-3600**. They also are entitled to contact Office of People's Counsel (OPC) for assistance negotiating a payment plan. OPC can be reached at: **202-727-3071** or by emailing info@opc-dc.gov.



Asistencia financiera ampliada disponible para los clientes

LAS DESCONEXIONES DEL SERVICIO SE REANUDAN EL 1 DE DICIEMBRE DE 2021*

A pesar de que la emergencia de salud pública del Distrito terminó en julio, DC Water está implementando gradualmente las actividades de recolección. La autoridad reanudó los cargos por mora sobre saldos vencidos a partir del 1 de septiembre y reanudará las desconexiones por saldos vencidos (\$600 o más para residencial, \$200 o más para comercial) a partir del 1 de diciembre.

DC Water insta a los clientes a que se pongan en contacto con cares@dcwater.com o **202-354-3600** si tienen dificultades para pagar sus facturas. Ayudemos a eliminar los saldos vencidos para evitar recargos por mora y / o desconexiones. Hemos ampliado programas para incluir aún más personas y grupos. Podemos guiarlo a través de las opciones. Continuaremos buscando formas de hacer que las facturas de agua y alcantarillado sean más asequibles. Visite dcwater.com/cares.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	ELEGIBILIDAD	CÓMO APLICAR
Programa de asistencia residencial (Ayuda residencial de emergencia)	- Hasta \$ 2,000 para ayudar a los clientes con ingresos elegibles a eliminar su saldo vencido.	- Clientes elegibles por ingresos verificado por DOEE.	Llame a DOEE al 202-350-9649, correo electrónico criac.residential@dc.gov o visite doee.dc.gov/udp .
Programa de asistencia al cliente (Descuentos mensuales para Clientes residenciales)	- Los hogares elegibles reciben descuentos en servicios de agua y alcantarillado y / o descuentos en algunos Tarifa. (CAP 1, CAP 2, CAP 3)	- Clientes elegibles por ingresos verificado por DOEE.	Llame a DOEE al 202-350-9649, correo electrónico criac.residential@dc.gov o visite doee.dc.gov/udp .
Programa de asistencia multifamiliar (para inquilinos y multifamiliares Ocupantes)	- Hasta \$ 2000. - Aquellos cuya factura de agua es pagado a través del alquiler o a un Asociación de HOA / condominio.	- Propietario / administrador de la propiedad participación. - Clientes elegibles por ingresos verificado por DOEE o DHS.	Propietarios / administradores de propiedades: dcwater.com/map Inquilinos / ocupantes: 202-350-9649 o criac.residential@dc.gov .
PERMANECER DC	- Dinero para ayudar a pagar el alquiler, la gasolina, agua y electricidad.	- Clientes elegibles por ingresos.	Clientes afectados financieramente por la pandemia. Visite stay.dc.gov o llame 833-4-STAYDC.
Alivio CRIAC para organizaciones sin fines de lucro Organizaciones	- Créditos de hasta el 90% del Parte CRIAC de la factura de agua de una organización sin fines de lucro.	- Organización sin fines de lucro elegible por ingresos organizaciones, verificadas por DOEE.	Visite doee.dc.gov o llame al 311. Visite dcwater.com/cares .
Planes de pago extendidos	- Pagar los saldos vencidos sobre tiempo. Opciones más flexibles ya disponible. Sin cargos por pagos atrasados acumular mientras se cumplen las obligaciones del plan de pago.	- Todos los clientes son elegibles.	Llame a DC Water al 202-354-3600 o envíe un correo electrónico a cares@dcwater.com . O comuníquese con OPC al 202-727-3071 o info@opc-dc.gov .
SPLASH (emergencia única Asistencia)	- Los empleados, clientes y otros de DC Water donan a este fondo de asistencia de una sola vez para aquellos que enfrentan la desconexión.	- Clientes elegibles por ingresos, verificado por GWUL.	Llame al Gran Washington Urban League de lunes a viernes 9 am-5pm al 202-265-8200.

*No se aplicarán cargos por pagos atrasados ni desconexiones para los clientes que estén protegidos debido a su participación en programas calificados por ingresos como STAY DC, el Programa de descuento de servicios públicos (UDP) que incluye los programas de asistencia al cliente (CAP) de DC Water, Asistencia de energía para hogares de bajos ingresos Programa (LIHEAP), Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) y Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF). Aquellos que califican para el nuevo Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP) y los beneficiarios de Medicaid o DC Healthcare Alliance mayores de 21 años también están en este grupo de clientes vulnerables. Además, **todos los clientes que se inscriben en un plan de pago**, y se mantienen al día con estos acuerdos de pago, están actualmente exentos de cargos por mora y desconexión del servicio. Los clientes pueden hacer arreglos de pago directamente con DC Water llamando al **202-354-3600**. También tienen derecho a comunicarse con la Oficina del Asesor del Pueblo (OPC) para obtener ayuda para negociar un plan de pago. Puede comunicarse con OPC al: **202-727-3071** o enviando un correo electrónico a info@opc-dc.gov.