

Programa de amnistía del Departamento de Protección Ambiental y Programa de asistencia con el agua para viviendas de bajos ingresos (Low Income Household Water Assistance Program+)

Marzo de 2023



SAVE NOW ON YOUR WATER BILL, GET AMNESTY TODAY!

DEP IS OFFERING A LIMITED ONE-TIME AMNESTY

With up to 100% of interest forgiveness.

DON'T MISS YOUR CHANCE, THIS ONE-TIME AMNESTY ENDS SOON!



For fastest service to get more information, confirm your eligibility, or receive amnesty immediately go to nyc.gov/dep/amnesty or scan the code here.

Page 1 of 2

Property Owner: JOHN SMITH
Service Address: 100 MAIN STREET
NEW YORK, NY 10001

NYC Environmental Protection

Your Water & Wastewater Bill - Dated on 8/3/2021

How much do I owe?	
Your previous charges - Reflects payments before 8/3/2021	\$115.49
Prior Balance	-\$115.49
Payments	
Your new charges & credits	\$113.68
Water & Wastewater	\$113.68
Total Due	\$113.68
Due Date	9/7/2021

Annual interest charge of 3.00% will apply to unpaid charge past the due date.
Please see the next page for detailed information.

Same great water. Simpler bill.
A summary of your charges are on the front. The details are now on the back.

Have questions? Visit: nyc.gov/dep/newbill

Billing information:
Account: 0000000000000
Amount due: \$113.68
Due date: 9/7/2021
BBL: 1-00000-0000

How much water do I use?

Messages from DEP:

PAST DUE

Contact Us:
By Web: nyc.gov/dep (click "Contact Us")
By Phone: (718) 590-7000
By E-mail: customerservice@dep.nyc.gov

The NYC Department of Environmental Protection collects bill payments on behalf of the NYC Water Board.
Please detach and return this portion with your mailed payment.

NYC Environmental Protection Bureau of Customer Services
59-17 Junction Blvd.
Flushing, NY 11373-5106

Billing Information:
Account: 0000000000000
Amount due: \$113.68

Amount Enclosed: \$

Please make check or money order payable to NYC Water Board. Send your payment in envelope to:

144394

El Departamento de Protección Ambiental (DEP) ha lanzado un programa temporal de amnistía para **ciudadanos que tienen pagos atrasados de facturas de agua.**

Los gastos del sistema de agua están financiados directamente por los ingresos obtenidos de las facturas de agua.

El DEP se está enfrentando a **un saldo cada vez mayor de cuentas por cobrar (accounts receivable, AR) en mora**, lo que presenta una grave amenaza.

Casi 1 de cada 4 clientes del servicio de agua de la Ciudad de Nueva York está atrasado con el pago de su factura, lo que representa una deuda combinada de \$1.2 mil millones de dólares al DEP.

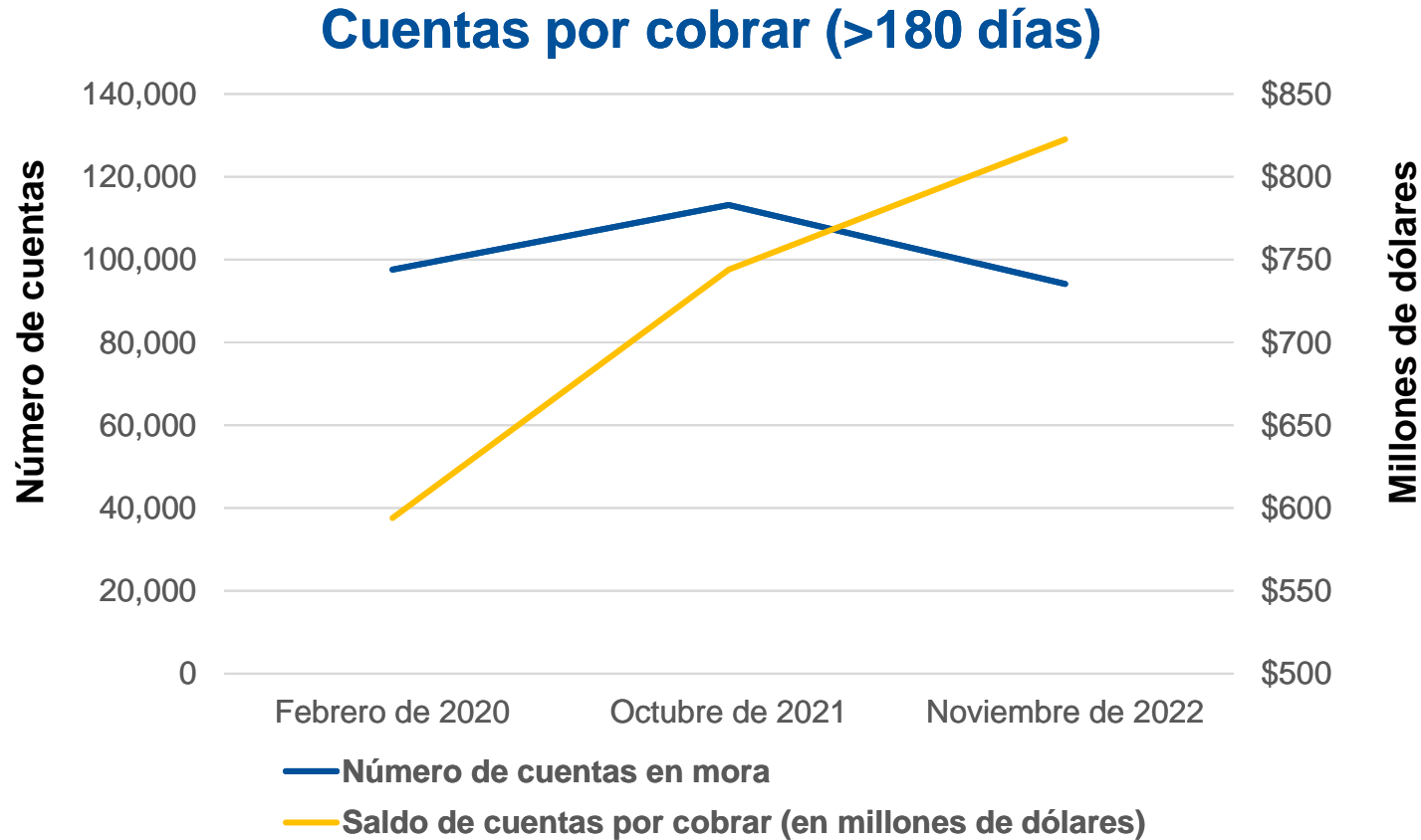
Muchos clientes se atrasaron con el pago de la factura de agua durante la pandemia.



**Trouble paying your water bill?
We can help.**



El DEP observó un considerable aumento en el índice de mora durante la pandemia, lo que aumentó el saldo de AR.



- Algunos clientes en mora merecen recibir asistencia, pero otros han retener el pago.
- En el último año, más de 20,000 clientes que habían estado en mora se pusieron al día en el pago de su factura.
- Sin embargo, **el saldo de AR continúa en aumento** debido a nuevas facturas impagas a la tarifa más alta para el FY23 y a la acumulación de intereses sobre saldos impagos
- Casi el 85% de las AR están relacionadas con propiedades residenciales



El aumento en el saldo de AR genera problemas clave para el DEP.



Aumento en la deuda e incertidumbre para personas que realmente tienen dificultades



La falta de cobro de deudas fomenta el abuso

El DEP ofrece una **amnistía por única vez** a clientes elegibles, ¡con una condonación de hasta el 100% de los intereses!

- Este programa ayudará a los clientes a ponerse al día, al tiempo que ayuda a la ciudad a recuperar dinero para poder mantener las tarifas bajas y seguir invirtiendo en la resistencia del sistema de agua.
- Este programa, disponible para todos los clientes en mora* condona los intereses a cambio del pago principal.

Cuenta del cliente	Ofertas de amnistía de intereses
A. Gravemente en mora (Saldo de >\$1,000 durante >1 año)	<ul style="list-style-type: none">• <u>Opción 1</u>: pago del 100% del principal, condonación del 100% de los intereses• <u>Opción 2</u>: pago del 50% del principal, condonación del 75% de los intereses• <u>Opción 3</u>: pago del 25% del principal, condonación del 50% de los intereses
B. Todas las demás personas en mora	<ul style="list-style-type: none">• pago del 100% del principal, condonación del 100% de los intereses

- Si hay un saldo en mora restante superior a \$500, los clientes deberán celebrar un nuevo acuerdo de pago con el DEP a pedido.
- El programa de amnistía de los intereses finaliza el 30 de abril de 2023.



**Los saldos en mora elegibles para amnistía se fijaron al 29 de enero de 2023. Los cargos acumulados con posterioridad a esa fecha no son elegibles para la amnistía y deben pagarse en su totalidad. Los créditos se aplicarán 5-10 días después de recibido el pago.*

¡Reciba la amnistía en 4 pasos simples!

1. Visite nyc.gov/dep/amnesty y use nuestra herramienta de búsqueda de cuentas
2. Ingrese su número de cuenta
3. Verifique su elegibilidad y revise sus opciones
4. Pague el importe principal como se indica en su opción preferida

The screenshot shows the NYC Environmental Protection website. At the top, there is a navigation bar with the NYC logo and 'Environmental Protection' text. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there is a main heading 'Amnesty Program'. A large banner features the NYC logo and the text 'SAVE NOW ON YOUR WATER BILL, GET AMNESTY TODAY!' and 'DEP IS OFFERING A LIMITED ONE-TIME AMNESTY With up to 100% of interest forgiveness. DON'T MISS YOUR CHANCE, THIS ONE-TIME AMNESTY ENDS SOON!'. An image of a water bill with 'PAST DUE' written on it is also visible. Below the banner, there is a section titled 'Guidelines and Frequently Asked Questions' with a plus sign icon. Underneath, there is a section titled 'Amnesty Look Up Tool' with the text 'Simply insert your account number below, view your options and click any option to make a payment.' Below this text, there is a form with the label 'Enter Your Account Number:' followed by an input field containing 'Account Number' and a 'Search' button. In the bottom right corner, there is a 'Privacy - Terms' link with a circular arrow icon.

El DEP también lanzó el LIHWAP+ para ayudar a los clientes con problemas financieros.

Programa de asistencia con el agua para viviendas de bajos ingresos (Low Income Household Water Assistance Program+, LIHWAP+)

- Los clientes del DEP podrían ser elegibles para recibir hasta \$5,000 en asistencia de asequibilidad en sus facturas del agua a través del Programa de asistencia con el agua para viviendas de bajos ingresos (LIHWAP) del Estado de Nueva York, administrado a través de la Oficina de Asistencia Temporal y Asistencia por Discapacidad del Estado de Nueva York
- Si un cliente recibe LIHWAP del Estado de Nueva York, el **DEP realizará un aporte equivalente de hasta \$5,000 adicionales como parte de LIHWAP+**, para un total de ahorros combinado de hasta \$10,000, sobre cualquier saldo de la factura de agua en mora restante
- Para pautas de ingresos, más información, y para presentar solicitud directamente al Estado de Nueva York, visite <https://otda.ny.gov/programs/water-assistance/>



Comunicación sobre la amnistía y LIHWAP+

- El DEP envió cartas y correos electrónicos dirigidos a clientes gravemente en mora elegibles para una amnistía.
- El DEP está incluyendo folletos sobre la amnistía en todas las notificaciones de mora e información sobre facturas a los clientes en mora.
- El DEP llamó y envió cartas y correos electrónicos dirigidos a clientes posiblemente elegibles para LIHWAP que los alentaran a presentar solicitud para el LIHWAP del Estado de Nueva York.
- Se han publicado materiales promocionales en todas las oficinas de distrito.

NYC
Environmental
Protection

**SAVE NOW ON YOUR WATER BILL,
GET AMNESTY TODAY!**

DEP IS OFFERING A
LIMITED ONE-TIME AMNESTY
With up to 100% of interest forgiveness.
DON'T MISS YOUR CHANCE, THIS ONE-TIME AMNESTY ENDS SOON!

For fastest service to get more information, confirm your eligibility, or receive amnesty immediately go to nyc.gov/dep/amnesty or scan the code here.

NYC
Environmental
Protection

PAST DUE

144394

Comuníquese con el DEP acerca de la amnistía

El servicio de amnistía más rápido está disponible en nyc.gov/dep/amnesty.

Centro de Asistencia Telefónica

- **Horario de atención:** Lunes a viernes, 8am–7pm, sábados de 9am a 2pm
- **Contacto:** Llame al **718-595-7000** o envíe un correo electrónico a amnesty@dep.nyc.gov

Oficinas de distrito

- **Horario de atención:** Lunes a viernes, 8am–7pm
- **Ubicaciones:**
 - **Bronx:** 1932 Arthur Avenue, 6th Floor
 - **Brooklyn:** 250 Livingston Street, 8th Floor
 - **Manhattan:** 55 West 125th Street, 9th Floor
 - **Queens:** 96-05 Horace Harding Exp., 1st Floor
 - **Staten Island:** 60 Bay Street, 6th Floor



Preguntas frecuentes

¿Cómo hago para pagar?

Puede realizar pagos en línea, por teléfono, por correo postal o en persona. Para más información, visite: [Cómo pagar](#). Puede ver su factura en línea y pagarla de la manera más fácil y rápida usando My DEP Account [Mi cuenta del DEP]. Para registrarse, visite nyc.gov/dep y haga clic en el botón “My DEP Account”. Nuestros representantes de atención al cliente pueden ayudarlo a abrir una cuenta del servicio de aguas y alcantarillas, buscar la información de su cuenta, programar inspecciones de servicio, reparaciones y solicitudes de permiso, y ayudarlo a comprender sus opciones de pago.

¿Puedo realizar varios pagos a mi cuenta, o tiene que ser un pago único?

Alentamos a los clientes a realizar el pago completo para recibir la amnistía de los intereses lo antes posible. Sin embargo, puede realizar varios pagos a su cuenta, pero la amnistía de los intereses solamente comienza luego de que haya llegado al umbral del pago principal identificado en la [Herramienta de búsqueda de amnistía](#). Para recibir más ayuda con varios pagos, llámenos al (718) 595-7000.

¿Puedo recibir amnistía por más de un inmueble de mi propiedad?

Sí, puede recibir amnistía por cualquier inmueble de su propiedad con una mora que califica. Debe realizar pagos por separado para cada cuenta.



Preguntas frecuentes

¿A qué se refiere el DEP por "Amnistía"?

Amnistía significa perdón. En este contexto, se refiere a que le perdonan parcial o totalmente los intereses a clientes calificados.

¿Qué es el Programa de Amnistía?

El Programa de Amnistía está diseñado para brindar un alivio muy necesario a todos los clientes en mora que califican a quienes les está costando pagar la factura de aguas y alcantarillado debido a la pandemia. Esta amnistía por única vez y por tiempo limitado comienza el 30 de enero de 2023 y corre durante solamente 90 días, hasta el 30 de abril de 2023, y le permite que sus intereses acumulados se reduzcan o condonen pagando su saldo principal.

¿Cómo pueden los neoyorquinos conseguir más información sobre este programa?

La manera más rápida para que los neoyorquinos vean sus opciones de amnistía es visitar nyc.gov/dep/amnesty. Puede encontrar información adicional rápidamente llamándonos durante nuestro horario de atención extendido Lunes a viernes (8am a 7pm) y sábados (9am a 2pm) al (718) 595-7000 o envíenos un correo electrónico a amnesty@dep.nyc.gov.



Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo presentar solicitud para el Programa de Amnistía?

No hay ninguna solicitud formal necesaria para participar en este programa. Simplemente debe usar nuestra [Herramienta de búsqueda de amnistía](#) para confirmar su elegibilidad, ver sus opciones y realizar un pago antes de la fecha de finalización del programa. Mientras está allí, ingrese su número de cuenta en la herramienta de búsqueda de Amnistía. Si es elegible, pague el importe principal como se indica en su opción preferida. Se aplicará un crédito de condonación de los intereses a su cuenta dentro de los 10 días hábiles. Tenga en cuenta que su saldo podría no reducirse a cero si recibe nuevos cargos e intereses.

¿Qué significa "importe principal"?

Su importe principal es el total de cargos originales facturados que adeuda de sus facturas de agua y alcantarillado, y no incluye intereses.

¿Qué significa "importe de intereses"?

Debe pagar intereses por cargos en mora, y se acumulan de manera mensual. La tasa de interés cobrada se muestra en su factura.



Preguntas frecuentes

¿Cuándo debo celebrar un acuerdo de pago?

Primero pague el importe principal y reciba la condonación de los intereses. Luego, si su saldo en mora restante es superior a \$500 luego de recibir la amnistía de los intereses, deberán celebrar un acuerdo de pago con el DEP, a pedido. Para celebrar un acuerdo de pago, llámenos durante el horario de atención extendido, de lunes a viernes (8am a 7pm) y sábados (9am a 2pm) al (718) 595-7000 o envíe un correo electrónico a collectionsplus@dep.nyc.gov.

¿Qué es la fecha de congelamiento de la amnistía?

La fecha de congelamiento de la amnistía es la fecha en que se congelarán todos los criterios de elegibilidad, incluido su saldo total en mora, saldo principal y saldo de intereses. Los intereses adicionales que se acumulen luego de esa fecha no serán elegibles para la amnistía. La fecha de congelamiento es el 29 de enero de 2023.

¿Cuándo finaliza el programa?

El 30 de abril de 2023. Este es el último día en que puede realizar un pago en línea o en persona.

