



# PROGRAMA DE ASISTENCIA A CLIENTES

Seguimos revisando las cuentas de los clientes y nos comunicamos con aquellos que tengan problemas para pagar sus facturas. Asimismo, seguimos cumpliendo las órdenes estatales.

En ocasiones, los clientes enfrentan circunstancias que les exige sacar el máximo provecho de sus recursos financieros limitados. Illinois American Water está aquí para ayudar. Nuestros representantes del servicio al cliente trabajarán con usted en un plan para pagar el saldo de su factura en un período determinado. También puede ser elegible para recibir asistencia a través de nuestro programa H2O de Ayuda a Otros (H2O).

## ACUERDO DE PAGO

Si no puede pagar su factura en la fecha de vencimiento, contacte inmediatamente a nuestro centro de servicio al cliente antes de la fecha de vencimiento al 800-422-2782. Nuestro equipo trabajará con usted en un plan para pagar el saldo de su factura en un período determinado.

**Los clientes residenciales** pueden inscribirse en un plan de pagos de hasta 24 meses si están experimentando dificultades económicas. Los clientes que no estén experimentando dificultades económicas, pero que igualmente necesiten más tiempo para regularizar su cuenta, pueden inscribirse en un plan de pagos de 18 meses. Quienes estén experimentando dificultades económicas no estarán obligados a pagar un adelanto, mientras que a otros clientes puede pedírseles que paguen un adelanto del 10 %. Estos términos están disponibles para los clientes que previamente no hayan cumplido con un plan de pagos.

**Los clientes comerciales/industriales** pueden inscribirse en un plan de pagos de hasta tres meses con un adelanto del 33 % o de hasta seis meses con un adelanto del 50 %. Estos términos están disponibles para los clientes que previamente no hayan cumplido con un plan de pagos. Llámenos al 800-422-2782 para resolver esto juntos.

## FACTURACIÓN PRESUPUESTADA

La facturación presupuestada establece un pago mensual fijo para un período de 12 meses, basado en la facturación anual anticipada del cliente residencial. **Llámenos al 800-422-2782** para obtener más información acerca de la facturación presupuestada.

## EL PROGRAMA H2O DE AYUDA A OTROS (H2O)

El programa H2O es un programa de asistencia a clientes creado por las agencias Illinois American Water y el Salvation Army de Illinois. El programa ayuda a proporcionar financiación complementaria a los clientes de Illinois American Water que, de otro modo, tendrían problemas para pagar sus facturas. El programa H2O está respaldado por las contribuciones de Illinois American Water y las contribuciones voluntarias de los clientes.

Los trabajadores sociales capacitados de las agencias del Salvation Army determinan las necesidades de las familias y las personas, que deben ser clientes de Illinois American Water.

Otro beneficio del programa H2O es que, a menudo, conecta a los clientes con otras fuentes de ayuda en su comunidad, incluidos otros programas de asistencia para los cuales podrían ser elegibles. Algunas de las agencias del Salvation Army también brindan programas educativos sobre la administración del uso de los servicios públicos y sus facturas. Por lo general, quienes califican para el programa pueden pagar sus facturas de agua y otros servicios públicos de manera oportuna y trabajar para lograr una mayor autosuficiencia.

Para obtener más información, contacte al centro de servicio al cliente al 800-422-2782.

## ¿QUIÉN ES ELEGIBLE PARA EL PROGRAMA H2O?

Todos los clientes residenciales de Illinois American Water que soliciten asistencia del Salvation Army y demuestren necesidad económica según los criterios establecidos por el Salvation Army son elegibles para participar en el programa H2O.

## ELEGIBILIDAD Y PAUTAS DE USO DEL PROGRAMA

- Usted debe ser cliente residencial de Illinois American Water.
- Debe presentar una copia actual de su factura morosa de agua o aguas residuales al trabajador social del Salvation Army.
- Debe demostrar necesidad económica que no se deba a morosidad crónica o intencional.
- El Salvation Army puede ayudar con un máximo de \$200 por persona/familia sobre una factura morosa.
- El Salvation Army puede ayudar a una persona/familia una vez por año calendario. En circunstancias extremas, la agencia, en coordinación con un representante de Illinois American Water, puede autorizar una ayuda superior a \$200 o que se brinde asistencia más de una vez por año calendario, pero no más de dos veces por año.
- Los empleados de Illinois American Water y del Salvation Army son elegibles para la asistencia del programa H2O siempre y cuando cumplan con las pautas y los criterios de los objetivos del programa. En estos casos poco frecuentes, es necesario contactar a Illinois American Water antes de que se apruebe un compromiso. Los empleados del Salvation Army no pueden revisar/aprobar su propio compromiso. Su supervisor debe aprobarlo.

## ¿CÓMO PUEDE AYUDAR USTED?

Los clientes de Illinois American Water que deseen contribuir al programa H2O pueden hacerlo realizando una donación al pago de su factura de Illinois American Water. Con un solo compromiso, su donación para el período de facturación se agregará a su factura de agua. Usted puede tener la certeza de que el 100% de su donación llegará directamente a clientes elegibles. Nuestra compañía asume todos los costos administrativos de este programa, de modo que cada centavo que usted done se destinará directamente a una causa que lo amerite.

## ¿CÓMO SOLICITO ASISTENCIA DEL PROGRAMA H2O?

Llame sin costo al centro de servicio al cliente de Illinois American Water al 800-422-2782.

También puede contactar al Salvation Army en su área:

### ALTON SALVATION ARMY

(618) 465-7765 | 525 Alby Street, Alton, IL 62002

### BELLEVILLE SALVATION ARMY

(618) 235-7378 | 20 Glory Place, Belleville, IL 62226

### CAIRO SALVATION ARMY

(618) 993-5854 | 906 Tower Square Plaza, Marion, IL 62959

### CHAMPAIGN SALVATION ARMY

(217) 373-7832 | 2212 N. Prospect, Champaign, IL 61822

### EAST ST. LOUIS SALVATION ARMY

(618) 874-3136 | 616 N. 16th Street, East St. Louis, IL 62205

### GRANITE CITY SALVATION ARMY

(618) 451-7957 | 3007 E. 23rd Street, Granite City, IL 62040

### LINCOLN SALVATION ARMY

(217) 732-7890 | 307 N. Kickapoo, Lincoln, IL 62656

### PEORIA SALVATION ARMY

(309) 655-7220 | 401 N.E. Adams, Peoria, IL 61603

### PEKIN SALVATION ARMY

(309) 346-3010 | 243 Derby Street, Pekin, IL 61554

### PONTIAC SALVATION ARMY

(815) 844-5005 | 112 N. Division, Pontiac, IL 61764

### SOUTH BELOIT SALVATION ARMY

(815) 972-1135 | 416 S. Madison Street, Rockford, IL 61104

### STERLING SALVATION ARMY

(815) 625-1622 | 409 Avenue F, Sterling, IL 61081

### STREATOR SALVATION ARMY

(815) 672-2746 | 126 S. Bloomington Street, Streator, IL 61364

## ÁREA METROPOLITANA DE CHICAGO

### AURORA SALVATION ARMY

(630) 897-7265 | 437 E. Galena Boulevard, Aurora, IL 60505

### BOLINGBROOK SALVATION ARMY

(630) 759-1317 | Q41 Canterbury Lane, Bolingbrook, IL 60440

### DES PLAINES SALVATION ARMY

(847) 981-9111 | 609 W. Dempster, Des Plaines, IL 60016

### JOLIET SALVATION ARMY

(815) 726-4834 | 300 3rd Avenue, Joliet, IL 60433

### NORRIDGE SALVATION ARMY

(708) 456-6220 | 8354 W. Foster Ave., Norridge, IL 60706

### OAKBROOK TERRACE SALVATION ARMY

(630) 629-3044 | 1 S. 415 Summit, Villa Park, IL 60181

