



NEW JERSEY  
AMERICAN WATER

WE KEEP LIFE FLOWING®



Our customers are at the center of everything we do. We never forget that at the end of every water pipe there's a family depending on us to provide this important service.

Mark McDonough  
President

New Jersey American Water



## H2O HELP TO OTHERS™

We want to help keep life flowing to our customers. One way we do this is through our customer assistance programs. If you're experiencing financial hardship, please reach out to us. We may be able to assist.

New Jersey American Water assists customers who qualify through its H2O Help to Others Program™. Here's an overview of the programs we offer customers who qualify.

### FINANCIAL ASSISTANCE

**Grants:** Customers who qualify may receive a grant of up to \$500 to help pay their water bill. To qualify for this program, customers must be at or below 300% of the Federal Poverty Level. NOTE: Grants are available to qualifying customers once every three years for indoor water use only.

#### Universal Affordability Discount

Customers who qualify may receive a discount on their monthly fixed water and/or wastewater service charge and volumetric charge.

- **Water Discount:** For water customers who qualify, there is a tiered discount ranging from 15-60% of the Fixed Service Charge and volumetric Water Charge depending on household income levels. To qualify for this program, customers must be at or below 200% of the Federal Poverty Level.
- **Wastewater Discount:** For wastewater customers who qualify, there is a tiered discount ranging from 15-60% of the Fixed Service Charge and Volumetric Wastewater Charge depending on household income levels. To qualify for this program, customers must be at or below 200% of the Federal Poverty Level.



Scan to view the  
Federal Poverty  
Income Guidelines

### FOR MORE INFORMATION

For more information, or to see if you qualify for these programs, contact New Jersey American Water's program administrator, New Jersey SHARES, toll-free, at:

### NEW JERSEY SHARES

1-877-652-9426

(1-877-NJAWH2O)  
www.njshares.org

#### UNIVERSAL AFFORDABILITY DISCOUNT TIERS FOR WATER AND WASTEWATER

Tier	Household Income	Fixed Service Charge Discount	Volumetric Charge Discount
Tier 1	0% - 50% of the Federal Poverty Level	60%	60%
Tier 2	51% - 100% of the Federal Poverty Level	45%	45%
Tier 3	101% - 150% of the Federal Poverty Level	30%	30%
Tier 4	151% - 200% of the Federal Poverty Level	15%	15%



## OTHER PROGRAMS NEW JERSEY AMERICAN WATER OFFERS

- **Budget Billing** helps make managing your cash flow easier by providing predictable monthly payments and avoiding unplanned seasonal spikes.
- **Installment Plans** help to extend the time you have to pay a past due balance.
- **Preferred Due Date** enables eligible customers to adjust their due date.

To see if you are eligible or to enroll in the above programs, visit MyWater at [amwater.com/mywater](http://amwater.com/mywater). In the **Payment Assistance** box, click **See All Options**. You can also contact our Customer Service Center.

**Payment Assistance**

We have various assistance options available to help you pay your bill:

- Budget Billing
- Installment Plan (Pay over time)
- One Time Extension
- Medical Holds
- Preferred Due Date

[See All Options](#)

## WATER SAVING TIPS AND TOOLS

We offer tips and tools to help customers save water and money:

- **Leak Detection Kit** to help identify household leaks.
- **Conservation Tips**
- **Water Use Calculator**, which allows you to input water use information specific to your household and offers tips on where you can save water and energy based on that information.

Visit [newjerseyamwater.com](http://newjerseyamwater.com). Under **Water & Wastewater Information**, select **Detecting Leaks** and **Wise Water Use**.

## LEARN MORE ONLINE



- **New Jersey American Water:** Scan the QR code or visit [newjerseyamwater.com](http://newjerseyamwater.com). Under Customer Service & Billing, select Customer Assistance Programs.
- **New Jersey SHARES:** [www.njshares.org](http://www.njshares.org)

**Para obtener información sobre nuestros programas de asistencia a los clientes en español, visite [newjerseyamwater.com](http://newjerseyamwater.com).**

Seleccione Programas de asistencia para clientes en Servicio al cliente y facturación. New Jersey American Water también brinda servicios de traducción al español a través del Servicio al cliente. Llame al 1-800-272-1325.

### HOW TO APPLY FOR

## New Jersey American Water's H2O Help to Others Program

H2O Help to Others is a bill pay assistance program that provides grants and service discounts for qualified water and/or wastewater customers.



### 1. Are You Eligible?

To qualify you'll need:

- ➔ An active residential account with New Jersey American Water at your primary residence.
- ➔ A gross monthly household income below 300% of the Federal Poverty Level for grants and 200% for the Universal Affordability Discount.

Use our online tool at [apply.njsharesgreen.org/qualify](http://apply.njsharesgreen.org/qualify) to see what type of assistance you may qualify for.



### 2. Submit Your Application

Visit [apply.njsharesgreen.org](http://apply.njsharesgreen.org) to submit your application and upload the following docs:

- ➔ ID for all household members
- ➔ Income info for anyone in the household over 18
- ➔ A copy of your water bill



### 3. Get approved

Once you've applied, you can expect to hear from New Jersey SHARES by phone or email within 5-7 business days.

If you don't qualify for H2O Help to Others, New Jersey American Water offers other bill pay assistance programs.

**FIND OUT MORE:**  
[newjerseyamwater.com/H2Oprogram](http://newjerseyamwater.com/H2Oprogram)



## MAKE A DIFFERENCE

If you wish to contribute to the program, you can do so by adding a donation to your monthly New Jersey American Water bill (see H2O Help to Others section on page 2 of your bill). We assume all administrative costs for this program, so that every penny you donate goes directly to qualifying customers in need.



NEW JERSEY  
AMERICAN WATER

WE KEEP LIFE FLOWING®



Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos. Nunca olvidamos que al final de cada tubería de agua hay una familia que depende de nosotros para que le prestemos este importante servicio.

**Mark McDonough**  
Presidente

New Jersey American Water

## PARA MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información, o para saber si cumple los requisitos para participar en estos programas, póngase en contacto con el administrador del programa New Jersey American Water, New Jersey SHARES, llamando al número gratuito:

**NEW JERSEY SHARES**

**1-877-652-9426**

(1-877-NJAWH2O)  
www.njshares.org



# H2O HELP TO OTHERS™

## AYUDA CON EL AGUA PARA EL PÚBLICO™

Queremos mantener el flujo de la vida para nuestros clientes. Una forma de hacerlo es a través de nuestros programas de asistencia para clientes. En caso de experimentar dificultades financieras, comuníquese con nosotros. Tal vez podamos ayudarlo.

New Jersey American Water asiste a clientes que son elegibles a través del programa H2O Help to Others Program™ (Programa de ayuda con el agua para el público). Esta es una descripción general de los programas que ofrecemos a los clientes que cumplan con los requisitos.

### ASISTENCIA FINANCIERA

**Subvenciones:** los clientes que reúnen los requisitos pueden recibir una subvención de hasta \$500 para ayudarles a pagar la factura del agua. Para ser elegible en este programa, los clientes deben estar en o por debajo del 300 % del Nivel Federal de Pobreza. NOTA: las subvenciones están disponibles para clientes que cumplen los requisitos, una vez cada tres años únicamente por el uso de agua en interiores.

#### Descuento de Asequibilidad Universal

Los clientes que cumplen con los requisitos pueden recibir un descuento de su tarifa fija mensual por el servicio de agua potable y/o de aguas residuales y en los cargos por volumen.

- **Descuento en el servicio de agua potable:** Para los clientes de agua potable que cumplen con los requisitos, hay un descuento escalonado que va del 15 al 60 % del cargo fijo por servicio y el cargo volumétrico de agua dependiendo de los niveles de ingresos del hogar. Para ser elegible en este programa, los clientes deben estar en o por debajo del 200 % del Nivel Federal de Pobreza.
- **Descuento en el servicio de aguas residuales:** para los clientes de aguas residuales que cumplen con los requisitos, hay un descuento escalonado que va del 15 al 60 % del cargo fijo por servicio y el cargo volumétrico de agua dependiendo de los niveles de ingresos del hogar. Para ser elegible en este programa, los clientes deben estar en o por debajo del 200 % del Nivel Federal de Pobreza.



Escanee para ver las Pautas Federales de Ingreso de Pobreza

#### NIVELES DE DESCUENTO DE ASEQUIBILIDAD UNIVERSAL PARA AGUA POTABLE Y AGUAS RESIDUALES

Nivel	Ingresos del hogar	Descuentos en la tarifa fija por servicio	Descuentos en cargos por volumen
Nivel 1	Del 0 % al 50 % del Nivel Federal de Pobreza	60 %	60 %
Nivel 2	Del 51 % al 100 % del Nivel Federal de Pobreza	45 %	45 %
Nivel 3	Del 101 % al 150 % del Nivel Federal de Pobreza	30 %	30 %
Tier 4	Del 151 % al 200 % del Nivel Federal de Pobreza	15 %	15 %



## OTROS PROGRAMAS QUE OFRECE NEW JERSEY AMERICAN WATER

- El programa **Budget Billing** facilita que la administración de su flujo de efectivo sea más sencilla, ofreciendo pagos mensuales predecibles y evitando los picos de temporada imprevistos.
- Los planes de cuotas ayudan a extender el plazo de pago de un saldo vencido.
- La fecha de vencimiento más conveniente permite que los clientes que cumplan los requisitos ajusten su fecha de vencimiento.

Para saber si cumple los requisitos o para inscribirse en los programas anteriores, visite MyWater en [amwater.com/mywater](http://amwater.com/mywater). En el cuadro “Payment Assistance” (Asistencia de pago), haga clic en “See All Options” (Ver todas las opciones). También puede comunicarse con nuestro Centro de atención al cliente.

### Payment Assistance

We have various assistance options available to help you pay your bill:

- Budget Billing
- Installment Plan (Pay over time)
- One Time Extension
- Medical Holds
- Preferred Due Date

See All Options

## SUGERENCIAS Y HERRAMIENTAS PARA AHORRAR AGUA

Ofrecemos sugerencias y herramientas para ayudar a los clientes a ahorrar agua y dinero:

- **Kit de detección de fugas** para ayudar a identificar fugas do\jas de ahorro
- **Calculadora de uso de agua**, que le permite ingresar información sobre el uso de agua de su hogar, y le ofrece sugerencias sobre formas de ahorrar agua y energía en función de esa información.

Visit [newjerseyamwater.com](http://newjerseyamwater.com). Under **Water & Wastewater Information**, select **Detecting Leaks** and **Wise Water Use**.

## OBTENGA MÁS INFORMACIÓN EN LÍNEA



- **New Jersey American Water:** Escanee el código QR o visite [newjerseyamwater.com](http://newjerseyamwater.com). Seleccione “Customer Assistance Programs” (Programas de asistencia para clientes) en “Customer Service & Billing” (Servicio al cliente y facturación).
- **New Jersey SHARES:** [www.njshares.org](http://www.njshares.org)

## CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD AL H2O HELP TO OTHERS PROGRAM™ DE NEW JERSEY AMERICAN WATER

H2O Help to Others es un programa de ayuda para el pago de facturas que proporciona subvenciones y descuentos en el servicio de agua potable y/o aguas residuales para clientes calificados.



### 1. ¿Es usted elegible?

Para cumplir los requisitos usted necesita:

- ➔ Una cuenta residencial activa con New Jersey American Water en su residencia principal.
- ➔ Un ingreso bruto mensual en el hogar por debajo del 300 % del Nivel Federal de Pobreza para subvenciones y del 200 % para el Descuento de Asequibilidad Universal.

Utilice nuestra herramienta en línea que encontrará en [apply.njsharesgreen.org/quality](http://apply.njsharesgreen.org/quality) para verificar a qué tipo de ayuda puede aplicar.



### 2. Presente su solicitud

Visite [apply.njsharesgreen.org](http://apply.njsharesgreen.org) para presentar su solicitud y cargue los siguientes documentos:

- ➔ Identificación de todos los miembros del hogar
- ➔ Información sobre los ingresos de cualquier persona del hogar mayor de 18 años
- ➔ Una copia de su factura del servicio de agua



### 3. Obtenga la aprobación

Una vez que haya presentado la solicitud, puede esperar una respuesta de New Jersey SHARES por teléfono o correo electrónico en un plazo de 5 a 7 días hábiles.

Si usted no cumple con los requisitos para H2O Help to Others, New Jersey American Water ofrece otros programas de ayuda para el pago de facturas.

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN:  
[newjerseyamwater.com/H2Oprogram](http://newjerseyamwater.com/H2Oprogram)



## MARQUE LA DIFERENCIA

Si usted desea contribuir al programa, lo puede hacer a través de donaciones en su factura mensual de New Jersey American Water (consulte la sección de H2O Help to Others en la página 2 de su factura). Asumimos todos los costos administrativos de este programa, de modo que cada centavo que usted dona va directamente a los clientes que cumplen los requisitos y lo necesitan.