



HAPPY HOLIDAYS

FROM THE CITY OF WESTMINSTER

As we look forward to 2022, we are eager to make changes that put you first. We are sorry for missing opportunities to engage the community and not informing you about what is happening in your neighborhood. We want to communicate better, share more about what makes our city run, and celebrate what makes Westminster a wonderful place to live, work, and raise a family.

In the coming year, please expect to hear from the City regularly through social media, emails, web updates, and community events. In the meantime, we wanted to share our resolutions to provide better customer service for Westminster residents in the new year:



Regular and Consistent Water Bills for Residents

Beginning in January 2022, all residential properties and a limited set of small businesses who are using our new digital water meter will be billed on a regular monthly interval much like your other utilities, credit cards, or mortgage. Your bill will reflect your monthly consumption for the previous 30-31 days. Previously, the City billed you between 27-33 days of use based on the date your water meter was read by an employee.



Clean, safe drinking water is a human right and we will only disconnect water as a last resort.

While public health measures have relaxed since the start of the COVID-19 pandemic, we understand that not all residents have fully recovered economically. The City offers payment plans to income-qualified customers along with financial assistance programs, and we will work with you to keep payments manageable. We want to put you and your families first, and we will make every effort to notify you before we suspend your water service.

Beginning in early 2022, the City will extend the payment deadline from 45 days to 60 days to allow residents to address an overdue water bill before we suspend water service.



We will make you aware of construction projects and emergency repairs happening in your neighborhood.

Going forward, we will provide you with information about a project before it begins impacting the way you move around our community through mailers, flyers, social media updates, website updates, and onsite project signs. In 2022, we will introduce new tools to keep you informed including through targeted email lists, robo-calls, and text messaging as necessary per project or emergency.



We will communicate in a clear and easy-to-understand manner.

We will provide you with comprehensive and helpful information that is easy to read and access to easy to find resources if you want to learn more about a program or project.



Our commitment to improving customer service

You will continue to hear from us in the coming year. We are working on several new initiatives to better serve the Westminster community. As soon as this spring, we will introduce new and easier ways to pay your water bill, track and view your water usage, and use leak detection alerts. We have a lot of opportunity for growth, and we are excited to share these new services in 2022!



FINANCIAL ASSISTANCE FOR WATER BILLS ARE AVAILABLE FOR LIMITED-INCOME FAMILIES

The Low-Income Energy Assistance Program (LEAP) program now offers support for your water bill! If your income is 60% of the state median income or less, you may qualify for both water and winter heating bill assistance. Please apply as soon as possible, funding is limited:

☎ 866-432-8435 ✉ cdhs_lihwap_program@state.co.us 🌐 <https://cdhs.colorado.gov/leap>

The City of Westminster also has several programs available to help support you and your family when financial hardship happens. For additional financial support please visit www.cityofwestminster.us/waterbillassistance; or contact us at 303-658-2392 and ubassist@cityofwestminster.us



FELICES FIESTAS

LE DESEA EL MUNICIPIO DE WESTMINSTER

Ahora que esperamos con ansias 2022, nos entusiasma hacer cambios pensando en usted primero. Lamentamos haber perdido oportunidades de hacer participar a la comunidad y de informarle sobre lo que pasa en su vecindario. Queremos comunicarnos mejor, compartir más sobre lo que hace funcionar nuestra ciudad y celebrar lo que hace que Westminster sea un lugar maravilloso donde vivir, trabajar y criar hijos.

El año que viene, recibirá regularmente comunicados del Municipio a través de medios sociales, correo electrónico, actualizaciones en la web y eventos comunitarios. Mientras tanto, queremos comunicar nuestras resoluciones para ofrecer un mejor servicio al cliente para los residentes de Westminster en el nuevo año:



Facturas de agua regulares y uniformes para los residentes

A partir de enero 2022, todas las propiedades residenciales y un grupo limitado de pequeñas empresas que usan nuestro nuevo medidor digital de agua serán facturadas a intervalos mensuales regulares como otros servicios públicos, tarjetas de crédito o hipotecas. La factura reflejará su consumo mensual en los 30-31 días previos. Anteriormente, el Municipio le facturaba entre 27-33 días de uso basándose en la fecha en que un empleado leyó el medidor de agua.



El agua potable limpia y segura es un derecho humano y solo desconectaremos el agua como último recurso.

Aunque se han relajado las medidas de salud pública desde el inicio de la pandemia de COVID-19, entendemos que no todos los residentes se han recuperado totalmente en el aspecto económico. El Municipio ofrece planes de pago a los clientes que califican en cuanto a ingreso junto con programas de asistencia financiera, y colaboraremos con usted para mantener los pagos a un nivel asequible. Queremos pensar primero en usted y su familia, y haremos todo lo posible por notificarle antes de suspender su servicio de agua.

A partir de principios de 2022, el Municipio prolongará el plazo de pago de 45 días a 60 días para permitir a los residentes resolver problemas con una factura de agua retrasada antes de que suspendamos el servicio de agua.



Le comunicaremos si hay proyectos de construcción y reparaciones de emergencia en su vecindario.

En lo sucesivo, le entregaremos información sobre un proyecto antes de que comience a afectar la manera en que usted circula en nuestra comunidad mediante correspondencia, volantes, actualizaciones en medios sociales y en el sitio web, además de letreros sobre el proyecto en la obra. En 2022, introduciremos nuevas herramientas para mantenerlo informado mediante el uso de listas de correspondencia enfocadas, llamadas robotizadas y mensajes de texto según sea necesario dependiendo del proyecto o de la emergencia que se trate.



Nos comunicaremos de manera clara y fácil de entender.

Le entregaremos información integral y útil que sea fácil de leer, además de acceso a recursos fáciles de hallar si desea conocer más detalles sobre un programa o proyecto.



Nuestro compromiso de mejorar el servicio al cliente

Y Continuaremos comunicándonos con usted el año que viene. Estamos trabajando en varias nuevas iniciativas para atender mejor a la comunidad de Westminster. Ya en esta primavera introduciremos nuevas maneras más fáciles de pagar su factura de agua, seguir y ver su consumo de agua y utilizar alertas de detección de fugas. ¡Tenemos muchas oportunidades de crecimiento, y nos entusiasma compartir estos nuevos servicios en 2022!



LA ASISTENCIA FINANCIERA PARA FACTURAS DE AGUA ESTÁ DISPONIBLE PARA FAMILIAS DE INGRESOS LIMITADOS

¡El programa de Asistencia de Energía para Bajos Ingresos (LEAP) ahora ofrece asistencia con su factura de agua! Si su ingreso es igual o inferior al 60% del ingreso medio estatal, puede calificar para recibir asistencia con las facturas de agua y calefacción en invierno. Presente su solicitud tan pronto sea posible, el financiamiento es limitado:

📞 866-432-8435 ✉️ cdhs_lihwap_program@state.co.us 🌐 <https://cdhs.colorado.gov/leap>

El Municipio de Westminster también tiene varios programas disponibles para ofrecer asistencia a usted y a su familia cuando ocurre un problema financiero. Para solicitar apoyo financiero adicional visite www.cityofwestminster.us/waterbillassistance; o contáctenos en 303-658-2392 y ubassist@cityofwestminster.us