

ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 23 de Diciembre de 2020

El 1 de noviembre de 2020, Arizona Water comenzó a notificar a nuestros clientes que el 4 de enero de 2021 reanudaremos las desconexiones por falta de pago de las facturas de agua para los clientes que no han llamado a nuestra oficina y establecido un plan de pago. Queríamos recordarle esta próxima fecha y alentarlos a que se comuniquen con su oficina local para establecer un plan de pago si aún no lo ha hecho.

Nuestras oficinas locales de servicio al cliente están abiertas al público y estamos disponibles por teléfono. Su factura de agua tiene la dirección y el número de teléfono de su oficina local y también puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.azwater.com.

Le deseamos a usted y su familia unas felices fiestas, seguras y saludables.

ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 1 de Noviembre de 2020

Esperamos que haya estado seguro y saludable durante estos momentos difíciles y desafiantes. Si usted todavía está teniendo dificultades, Arizona Water quiere hacer su parte para ayudar. Por favor, no dude en ponerse en contacto con su oficina local si se ha retrasado en su factura de agua, y haremos lo que podamos para ayudarle con un plan de pago.

Queremos notificarle que Arizona Water ya no suspenderá las desconexiones. Los cargos por mora y las tarifas insuficientes de los fondos se reanudarán el 1 de diciembre de 2020 y las desconexiones por no pago de las facturas de agua se reanudarán el 4 de enero de 2021. Si se comunica con Arizona Water y establece un plan de pago, no incurrirá en cargos por mora en su saldo incurrido hasta la fecha y su servicio no se desconectará mientras esté al día en su plan de pago.

Nuestras oficinas locales de atención al cliente están abiertas para los negocios. Su factura de agua tiene la dirección y el número de teléfono de su oficina local y también puede encontrar esta información en nuestro sitio web en www.azwater.com.

ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 28 de Septiembre de 2020

¡Buenas noticias! Arizona Water está empezando a reabrir sus oficinas locales. Abriremos oficinas en los siguientes días:

- 28 de septiembre de 2020 Lakeside, Overgaard, Bisbee, Sierra Vista y White Tank

- 5 de octubre de 2020 Sedona, Miami y Oracle
- 13 de octubre de 2020 Apache Junction, Superior, Casa Grande, Coolidge y Phoenix

Tenga en cuenta que Arizona Water implementará nuevos protocolos de seguridad cuando las oficinas se reabran, incluyendo:

- limitar el número de clientes que pueden estar presentes en la oficina a la vez;
- marcas en el suelo para hacer cumplir el distanciamiento social;
- exigir a los clientes que usen máscaras faciales; Y
- aumento de la desinfección.

Debido al número limitado de clientes permitidos en nuestras oficinas en un momento dado, asegúrese de traer agua o un paraguas para mantenerse fresco mientras espera fuera. Además, preste atención a las señales ubicadas alrededor de las oficinas que explicarán los procedimientos en vigor.

Le recomendamos que continúe utilizando nuestra casilla de pago, pagos en línea a través de paymentus, inscribirse en surepay y llamar a nuestros representantes locales de servicio al cliente.

Agradecemos su paciencia mientras nuestras oficinas han sido cerradas y esperamos verlo.

ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 9 de Julio de 2020

El 12 de junio de 2020, Arizona Water anunció que detendríamos nuestros planes para reabrir nuestras oficinas, pero mantener las oficinas previamente abiertas en Lakeside, Overgaard, Bisbee y Sierra Vista abiertas a los clientes debido al bajo número de casos COVID-19 en esas áreas. A la luz del hecho de que los casos COVID-19 continúan aumentando en Arizona y la Orden Ejecutiva del Gobernador 2020-43 firmó el 29 de junio de 2020, AWC ha decidido cerrar sus oficinas de Lakeside, Overgaard, Bisbee y Sierra Vista al público al menos hasta el 27 de julio de 2020 para garantizar la salud y seguridad de nuestros empleados. Le informaremos de nuestros planes para reabrir las oficinas tan pronto como podamos.

Todavía puede seguir utilizando nuestra casilla de pago, realizar pagos en línea a través de Paymentus, inscribirse en surepay y llamar a nuestros representantes locales de servicio al cliente para ayudarle a mantenerse al día en su factura o responder a cualquier pregunta que tenga.

Una vez más, apreciamos su paciencia mientras nuestras oficinas están cerradas y esperamos verlo pronto.

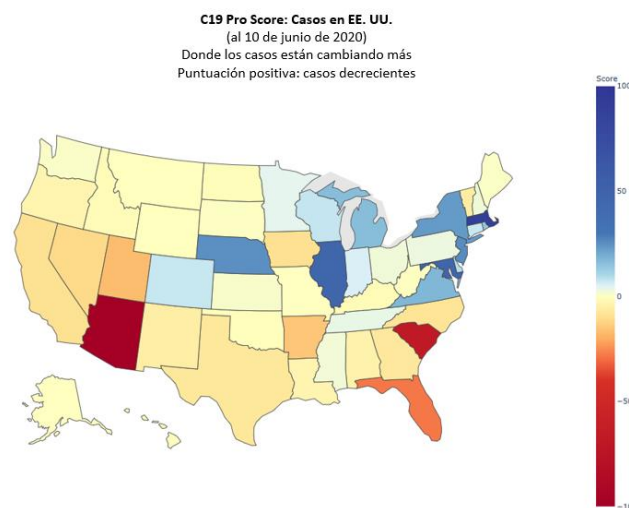
ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 26 de Junio de 2020

Sólo un amistoso se dirige a todos nuestros clientes. Como habrán visto, muchas ciudades y condados de Arizona han ordenado el uso de máscaras en público. Para ayudarle a mantenerse al día sobre los requisitos de máscara en todo Arizona, consulte el siguiente enlace para obtener más información: http://www.leagueaz.org/e/covid_19/. Además, asegúrese de usar su máscara si está visitando una de nuestras oficinas que está abierta actualmente.

ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 12 de Junio de 2020

El 4 de Junio de 2020, Arizona Water anunció un plan gradual para reabrir nuestras oficinas locales a nuestros clientes, basado en el número de casos COVID-19 cerca de cada oficina. El 8 de Junio de 2020, según el plan gradual, Arizona Water abrió sus oficinas en Lakeside, Overgaard, Bisbee y Sierra Vista.

Desde que Arizona Water anunció sus planes de reapertura de oficinas, los casos de COVID-19 en Arizona han seguido aumentando. Consulte el siguiente mapa que muestra este aumento en las pruebas COVID-19 positivas en Arizona (fuente: <https://covid19-projections.com/>).



Al escuchar la noticia del aumento de los casos COVID-19 en Arizona, hemos tomado la decisión de retrasar la reapertura del resto de nuestras oficinas locales hasta nuevo aviso,

ya que la seguridad y la salud de nuestros empleados y clientes es de la mayor preocupación para nosotros. Las oficinas que AWC seleccionó para reabrir el 8 de junio, Lakeside, Overgaard, Bisbee y Sierra Vista, debido a los bajos casos de COVID-19 en su área permanecerán abiertas en este momento, ya que cada una de estas oficinas sigue sin ver un gran número de casos COVID-19. Los protocolos de seguridad descritos en la actualización COVID-19 del 4 de Junio de Arizona Water siguen vigentes para estas oficinas.

Arizona Water continuará monitoreando los casos COVID-19 cerca de cada una de nuestras oficinas y le avisaremos cuando decidamos reabrirlos. Como recordatorio, todavía puede seguir usando nuestra caja de entrega de pagos, realizar pagos en línea a través de Paymentus, inscribirse en surepay y llamar a nuestros representantes locales de servicio al cliente para ayudarle a mantenerse al día en su factura.

Una vez más, apreciamos su paciencia mientras nuestras oficinas están cerradas y esperamos verlo pronto.

ACTUALIZACIÓN COVID-19 – 4 de Junio de 2020

¡Buenas noticias! Arizona Water está empezando a reabrir sus oficinas locales. Abriremos nuestras oficinas en los siguientes días:

- 8 de Junio de 2020 oficinas de Lakeside, Overgaard, Bisbee y Sierra Vista
- 15 de Junio de 2020 Sedona, White Tank, Miami y Oracle
- 22 de Junio de 2020 Apache Junction, Superior, Casa Grande y Coolidge

Tenga en cuenta que Arizona Water implementará nuevas precauciones de seguridad cuando las oficinas vuelvan a abrirse, incluyendo:

- limitar el número de clientes que pueden estar presentes en la oficina a la vez;
- marcas en el suelo para hacer cumplir el distanciamiento social;
- alentar a los clientes a usar máscaras faciales; y,
- aumento de la desinfección.

Debido al número limitado de clientes permitidos en el vestíbulo de nuestra oficina en un momento dado, asegúrese de traer agua o un paraguas para mantenerse fresco mientras espera fuera. Además, preste atención a las señales ubicadas alrededor de las oficinas que explicarán los procedimientos en vigor.

Le recomendamos que continúe utilizando nuestra caja de pago, pagos en línea a través de paymentus, inscribiéndose en surepay y llamando a nuestros representantes locales de servicio al cliente.

Agradecemos su paciencia mientras nuestras oficinas han sido cerradas y esperamos verlo.

ACTUALIZACIÓN DE COVID-19 – 5 de Mayo de 2020

Arizona Water sigue comprometido a proporcionar un servicio de agua seguro y confiable a nuestros clientes durante la pandemia COVID-19. A medida que el gobernador Ducey y el estado de Arizona comienzan a facilitar la orden ejecutiva " Quédate en Casa, Mantente Saludable, Mantente Conectado ", Arizona Water quiere proporcionar a nuestros clientes de negocios información importante sobre la reapertura. El Centro para el Control de Enfermedades ("CDC") y la Asociación Americana de Obras Hidráulicas ("AWWA") recomendaron que cualquier negocio que haya estado vacante debería vaciar su sistema interno de agua a fondo. Consulte los enlaces a continuación a los sitios web de CDC y AWWA para obtener más información sobre cómo puede realizar el lavado.

- CDC: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/building-water-system.html>
- AWWA: <https://www.awwa.org/Resources-Tools/Resource-Topics/Coronavirus#lt-10681543-shutoffs-and-return-to-service-guidance>

ACTUALIZACIÓN DE COVID-19 - 16 de Abril de 2020

Arizona Water continúa trabajando diligentemente para proporcionar un servicio de agua seguro y confiable a nuestros clientes. Como recordatorio, nuestra agua sigue siendo segura para beber. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, el Departamento de Servicios de Salud de Arizona, la Agencia de Protección Ambiental y la Organización Mundial de la Salud han determinado que no hay evidencia de que el COVID-19 pueda transmitirse a través del agua potable, y las salvaguardas que ya utilizamos para proteger la calidad del agua es eficaz para proteger contra los virus.

Además, Arizona Water continúa la suspensión temporal de desconexiones y recargos por demora hasta nuevo aviso. Como siempre, nuestros representantes de servicio al cliente están listos para responder cualquier pregunta que pueda tener. La información de contacto de su oficina local se puede encontrar aquí: [enlace](#).

ACTUALIZACION COVID-19 - 31 de Marzo de 2020

El 29 de Marzo del 2020, el presidente Donald Trump anunció que los requisitos de distanciamiento social se extenderán hasta el 30 de Abril del 2020. El 30 de Marzo del 2020, el gobernador de Arizona Doug Ducey anunció una orden ejecutiva Quedarse en Casa, Mantenerse Seguro y Estar Conectado A la luz de estos dos anuncios, Arizona Water continúa con la suspensión temporal de las desconexiones y los cargos por mora hasta nuevo aviso. Si tiene alguna pregunta durante este tiempo, comuníquese con su oficina local (información de contacto aquí: [enlace](#)). Los empleados de Arizona Water continúan trabajando diligentemente para mantener el flujo del agua y agradecemos su paciencia durante este tiempo sin precedentes.

ACTUALIZACION COVID-19 - 23 de Marzo de 2020

A partir del 23 de Marzo del 2020, Arizona Water está ofreciendo asistencia financiera en forma de un crédito mensual de \$10 a clientes militares activos y de bajos ingresos, incluyendo los miembros de la guardia nacional, en todos sus sistemas de agua. A medida que los gobiernos federales y estatales se movilizan para contener la propagación del virus, Arizona Water entiende que nuestros clientes más vulnerables pueden necesitar asistencia financiera adicional, ya que la pandemia amenaza su bienestar económico, ya sea porque se ve obligado a trabajar en primera línea en posiciones que aumenten su exposición al virus, o porque su empleo ha sido suspendido o terminado temporalmente debido a las recomendaciones y requisitos de "distancia social".

Arizona Water se enorgullece de ser un miembro activo de las comunidades a las que servimos y vemos ayudar a los miembros de nuestra comunidad a capear esta crisis como una parte clave de nuestras responsabilidades de servicio público. Para inscribirse en el programa, haga clic en el siguiente enlace [haga clic aquí](#) y llene el formulario adjunto. Una vez que el formulario esté lleno, por favor envíelo a su oficina local. El contacto para su oficina local se puede encontrar [aquí](#).

ACTUALIZACION COVID-19 - 17 de Marzo de 2020

En Arizona Water Company, entregar un suministro seguro y confiable de agua a nuestros clientes es nuestro objetivo principal. A medida que evolucionan las circunstancias que rodean la pandemia COVID-19, queremos dar a nuestros clientes una actualización sobre las acciones que Arizona Water está tomando a través de nuestra empresa para proteger

la salud y la seguridad de nuestros empleados y sus familias, y nuestros clientes para ayudar a garantizar que las comunidades a las que servimos pueden seguir confiando en el servicio de agua crítico que proporcionamos.

- **Suspender temporalmente las desconexiones del servicio y los cargos por mora para los clientes residenciales**

Para aliviar las posibles preocupaciones financieras que pueden surgir durante la crisis de salud pública y seguridad COVID-19, Arizona Water Company ha suspendido las desconexiones de servicio y los cargos por mora por falta de pago para nuestros clientes residenciales. Esta suspensión temporal durará al menos hasta el 10 de Abril del 2020.

Animamos a los clientes que tienen preguntas o que pueden estar enfrentando posibles dificultades para ponerse en contacto con nuestros departamentos de servicio al cliente por teléfono o correo electrónico. Ofrecemos varias opciones de pago y podemos ayudar a los clientes con los arreglos de pago si es necesario.

- **Proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados**

Arizona Water tiene un Plan de Respuesta a Emergencias y lo está implementando de acuerdo con la guía continua de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). De conformidad con este Plan, hemos proporcionado suministros y equipos de protección a nuestros empleados y exigimos a los empleados que mantengan las prácticas de higiene personal recomendadas por el CDC y, permanezcan a una distancia segura de seis pies de otras personas, incluyendo a otros empleados y clientes. Tenemos viajes limitados de empleados, reuniones en persona restringidas y reuniones y eventos grupales cancelados o pospuestos. Para evitar la transmisión de COVID-19, estamos exigiendo que cualquier persona que se sienta enferma o preocupada por la posible exposición al virus, permanezca en casa.

Seguimos monitoreando la situación de cerca y compartimos nueva información y desarrollos con nuestros empleados para que puedan trabajar proactivamente para mantener a sus familias y a sí mismos seguros y saludables.

- **Proteger la salud y la seguridad de nuestros clientes**

Para proteger a nuestros clientes, hemos tomado la difícil pero importante decisión de cerrar temporalmente nuestros centros de servicio al cliente locales y corporativos. Se recomienda a los clientes que se pongan en contacto con los representantes de servicio al cliente por teléfono o correo electrónico para discutir cualquier pregunta o inquietud que tengan. Los clientes también pueden notar cambios en la forma en que nuestros empleados interactúan con los clientes en el campo, incluyendo el mantenimiento de una distancia segura de al menos seis pies. Esperamos que entienda que esto es para la seguridad tanto de nuestros clientes como de nuestros empleados.

Aunque nuestros centros de servicio al cliente están cerrados al público, los clientes todavía pueden realizar pagos utilizando los buzones ubicados en cada una de nuestras oficinas. También animamos a nuestros clientes a utilizar los métodos de pago alternativos disponibles en nuestro sitio web, accesible [aquí](#).

Si tiene alguna pregunta, le recomendamos que nos llame a su centro de atención al cliente local, accesible [aquí](#).

- **Ofrecer un servicio seguro y fiable**

Arizona Water Company y nuestros empleados entienden que proporcionamos a nuestros clientes un servicio esencial y se toman en serio nuestra responsabilidad de proporcionarle un servicio de agua seguro y confiable. Esta responsabilidad se mantiene agrandada incluso en condiciones extremas y emergencias, como lo que estamos experimentando hoy en día. Como parte de nuestra respuesta a COVID-19, estamos implementando nuestro plan de respuesta de emergencia y nos mantenemos flexibles para adaptarnos a las condiciones cambiantes de la situación para garantizar un servicio seguro y confiable a nuestros clientes y comunidades.

Tenga en cuenta que el agua potable que suministra Arizona Water Company es seguro y se puede utilizar de forma normal. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, el Departamento de Servicios de Salud de Arizona, la Agencia de Protección Ambiental y la Organización Mundial de la Salud han determinado que hay evidencia de que el COVID-19 puede transmitirse a través del agua potable, y las salvaguardias que ya utilizamos para proteger la calidad del agua son eficaces para proteger contra los virus.

Aquellos que viven en nuestra área de servicio no necesitan almacenar agua embotellada en medio de crecientes temores sobre la propagación de COVID-19. El agua potable que proporcionamos es segura para beber.

Consulte los siguientes enlaces para obtener más información:

[Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades](#)

[Departamento de Servicios de Salud de Arizona](#)

[Agencia de Protección Ambiental](#)

[Organización Mundial de la Salud](#)