



CÓMO LEER SU FACTURA

Nuestro objetivo es que hacer negocios con nosotros sea lo más fácil posible.

Queremos asegurarnos de que pueda encontrar en la primera página la información que más le interesa de manera rápida y fácil. Luego, si desea profundizar un poco más en los detalles, incluimos más información en las siguientes páginas. ¿Cómo sabemos qué es lo que más le interesa a nuestros clientes? Fácil. Les preguntamos. Entrevistamos a 1000 clientes de American Water para saber qué les gustaba, qué les disgustaba y qué era lo más importante para ellos. Esta retroalimentación nos ayudó a simplificar la factura del agua para que sea más sencilla y fácil de entender. A continuación le presentamos un breve resumen de lo que encontrará.



1

Su número de cuenta.

Es fácil encontrar la cantidad por pagar y la fecha de vencimiento.

Mensajes importantes sobre su cuenta.

Resumen de la cuenta de alto nivel.

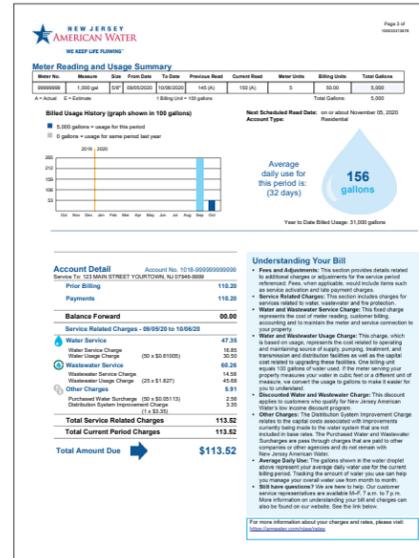
Cómo comunicarse con nosotros si tiene dudas.



2

Mensajes e información relevante, desde consejos para ahorrar agua y evitar la congelación de las tuberías, hasta información sobre los servicios que ofrecemos para facilitar la relación comercial con nosotros.

Información útil relacionada con formas de pagar su factura, sus tarifas, acuerdos de pago, estimación de facturas y más.



3

Información de la cuenta y una descripción de los cargos. Información sobre la lectura del contador.

Gráfico del consumo de agua. (Esta puede ser una herramienta útil para saber cuánta agua consume a lo largo del año y así poder identificar formas de ahorrar agua y dinero).

Cada mes, es posible que también incluyamos una página enfocada en un tema o servicio que le sea útil.

Para obtener más información sobre cómo leer su factura, visite newjerseyamwater.com. En **Atención al cliente y facturación**, seleccione **Información sobre facturación y pagos**, y luego haga clic en **Cómo leer su factura**.



ESTAMOS ORGULLOSOS DE SER SU NUEVO PROVEEDOR DE SERVICIOS



Mark McDonough
Presidente

¡Le damos la bienvenida a New Jersey American Water! Su servicio de agua y/o aguas residuales está en buenas manos.

Cada día, nuestro equipo de expertos suministra millones de galones de agua de alta calidad y/o servicios de disposición de aguas residuales a aproximadamente 2,8 millones de personas en más de 190 comunidades de todo el estado.

Reconocemos la confianza que deposita en nosotros para que le prestemos un servicio de agua potable segura para su hogar o negocio y/o tratar las aguas residuales para que puedan ser devueltas de forma segura al medio ambiente. Y es una responsabilidad que nos tomamos en serio. Nos esforzamos por mejorar, ya sea cumpliendo o sobrepasando las especificaciones de agua potable, protegiendo nuestros valiosos recursos hídricos o invirtiendo millones en la modernización del sistema. **Lo hacemos porque nuestros clientes son tan importantes como el agua.**

Estamos muy contentos de ser su nuevo proveedor de servicios de agua y/o aguas residuales. Adjuntamos información útil sobre nuestra empresa y los servicios que ofrecemos. Y, si nos necesita, estamos aquí para ayudarlo.

Cordialmente,

Mark McDonough
Presidente



AHORRE AGUA. AHORRE DINERO.

Repare las fugas del hogar y **ahorre hasta 20 galones de agua al día (y dinero también)** Para más información sobre cómo utilizar el agua de forma inteligente, visite newjerseyamwater.com.





SERVICIO AL CLIENTE A SU MANERA

AL ALCANCE DE SU MANO, EN CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR

¿Prefiere gestionar su servicio en línea? **MyWater** puede ser su respuesta. Estas son algunas de las cosas que puedes hacer en cualquier momento y lugar:

- Consultar y pagar su factura.
- Inscribirse en nuestros programas de pago automático y facturación sin papel.
- Activar o desactivar su servicio de agua (clientes residenciales).
- Indicarnos cómo desea recibir los avisos de emergencia y no urgentes (por teléfono, mensaje de texto y/o correo electrónico).*
- Reportar una emergencia relacionada con el agua o las aguas residuales.
- Actualizar su información de contacto.
- Inscribirse en el sistema de facturación económica o comprobar si cumple los requisitos de un plan de pago a cuotas.
- Ver su historial de uso del agua. (Compruebe en qué meses consume más agua para determinar maneras en las que puede ahorrar agua y dinero).

Una vez que haya recibido su número de cuenta con su primera factura, regístrese en línea en mywater.amwater.com.

* Pueden aplicarse tarifas estándar por el uso de mensajes de texto, teléfono y datos.



ABANDONE EL PAPEL

Inscríbese en el servicio de facturación sin papel. Le notificaremos por correo electrónico cuando su factura esté disponible para su consulta en línea, eliminando la necesidad de una copia impresa. ¡Es simple, seguro y sin complicaciones! Inscríbese en MyWater.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Un servicio confiable de agua de alta calidad es más que un objetivo para nosotros, es su derecho como cliente. Conozca sus derechos y responsabilidades como cliente del servicio de agua. Visite newjerseyamwater.com. En "Atención al cliente y facturación", seleccione "Derechos y responsabilidades" o llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente.

OPCIONES DE PAGO FÁCILES

PAGO AUTOMÁTICO

Suscríbase al pago automático y su factura se pagará siempre a tiempo. Cada mes, los pagos se deducen automáticamente de su cuenta corriente o de ahorro en la fecha de vencimiento. No se necesitan sellos.

EN LÍNEA

Visite www.amwater.com/billpay o pague en línea usando MyWater. Tenga en cuenta que nuestro proveedor de servicios de pago, Paymentus, cobra \$1.95 por transacción en pagos con cheque electrónico, tarjeta de crédito y tarjeta de débito. Ahórrese la tarifa por transacción pagando con un cheque electrónico a través de MyWater.

POR CORREO POSTAL

Envíe su cheque a la dirección indicada en su factura. No incluya dinero en efectivo, grapas ni clips.

POR TELÉFONO

24/7 al 1-855-748-6066. Tenga en cuenta que hay una tarifa por transacción de \$1,95.

EN PERSONA

Para encontrar un punto de pago autorizado cerca del lugar donde se encuentra, visite newjerseyamwater.com. En "Pagar mi factura", seleccione "Pagar en persona".

A TRAVÉS DE UN TERCERO

Si alguien se encarga de pagar sus facturas, como un familiar o un fideicomisario, podemos enviar una copia de su factura y cualquier aviso de vencimiento o de corte a ese tercero.

EN CASO DE EMERGENCIA

Utilizamos un sistema de notificación de alta velocidad para avisar rápidamente a los clientes por teléfono, mensajes de texto y correo electrónico cuando se producen emergencias relacionadas con el agua. Visite mywater.amwater.com para elegir cómo quiere recibir las notificaciones y para actualizar su información de contacto.

CALIDAD LISTA PARA CONSUMIR

Tenemos un registro de seguimiento excepcional cuando se trata de la calidad del agua y el cumplimiento de la normatividad en materia de agua potable. Nuestros operarios encargados de la calidad del agua y de las plantas de tratamiento hacen miles de pruebas cada día para cerca de 100 contaminantes reglamentados. Además, tenemos acceso al Laboratorio Central de American Water, que realiza sofisticadas pruebas y análisis de agua potable. Para consultar una copia del informe sobre la calidad del agua de su comunidad, visite newjerseyamwater.com.



PROGRAMA DE AYUDA AL CLIENTE

Ofrecemos apoyo financiero a los clientes de bajos ingresos que cumplan los requisitos, incluyendo subvenciones de hasta \$500 al año y descuentos en la cuota mensual del servicio. Obtenga más información en línea. En "Atención al cliente y facturación", seleccione "Asistencia con el pago de facturas". Para comprobar si cumple los requisitos, comuníquese con New Jersey SHARES, nuestro administrador del programa, al 1-877-652-9426 (1-877-NJAWH20) o visite www.njshares.org.

MÁS CERCA DE USTED

Nos involucramos activamente con nuestras comunidades. Estos son algunos de nuestros programas:

- Programa de ayudas medioambientales
- Ayudas para los bomberos voluntarios y los servicios de emergencia
- Visitas guiadas a las plantas y una lista de conferencistas activos
- Eventos comunitarios

Para obtener más información, visite newjerseyamwater.com/community.



DELE ME GUSTA
facebook.com/njamwater

SÍGANOS
twitter.com/njamwater



PROTÉJASE DE LOS FALSOS PROVEEDORES DE SERVICIOS PÚBLICOS

Hacerse pasar por un trabajador de una empresa de servicios públicos es un engaño que utilizan algunos delincuentes para entrar a las casas. Todo nuestro personal de servicio lleva prendas con nuestro logotipo, conduce vehículos marcados con nuestro logotipo y tiene tarjetas de identificación con foto emitidas por la empresa. Además, nunca solicitamos dinero ni información de las tarjetas de crédito de los clientes cuando trabajamos en campo. Si sospecha que hay un impostor en su puerta, no le permita entrar y llámenos para comprobar que se trata de una persona de nuestro equipo de servicio.

¿TIENE PREGUNTAS?

Si nos necesita, simplemente llámenos.

SERVICIO AL CLIENTE
1-800-272-1325

Horario de atención: de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.
Para emergencias: Estamos disponibles 24/7.



NEW JERSEY
AMERICAN WATER

VÉANOS EN
youtube.com/njamwater