



Dear Customers,

Our top priority is the health and well-being of our Community, including our customers and staff. To that end, Rialto Water Services is continuing to track and monitor the rapidly evolving developments of COVID-19. We recognize our customers count on the essential services Rialto Water Services provides and are making every effort possible to ensure we provide safe and efficient water and wastewater services to our Community.

As part of our efforts to protect our Community, we will be following the guidance made by officials, including the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) and San Bernardino County Public Health Department, to practice good hygiene and social distancing as precautionary measures. In addition, our Customer Service office will be closed for walk-in service until April 6, 2020, and may be extended.

To ensure seamless customer service and operations, the following services will continue to be available for inquiries, start/stop services, to manage and pay accounts, and for billing and service questions:

- Visit rialtowater.com to view your bill or pay online.
- Access the automated payment system (available 24 hours a day/7 days a week) - (909) 820-2546
- PayNearMe (Cash only) - with the barcode on your bill at 7-Eleven, CVS & Family Dollar
- Mail payments to Rialto Water Services, P.O. Box 60450, Los Angeles, CA 90060-0450
- Call Center, available Mondays through Fridays 8:00 AM – 5:00 PM at (909) 820-2546

If you're experiencing financial hardship due to COVID-19, please contact our Call Center at (909) 820-2546.

We are ready to support our customers by:

- Offering payment arrangement or deferment to assistance with paying your bill
- Waiving late payment penalties and not disconnecting services until further notice.

Please remember, delivering water safely and reliably is our primary goal and the Coronavirus has no impact on the quality or supply of tap water. Throughout the San Bernardino Valley, your tap water is available, plentiful and safe. We do not expect COVID-19 to disrupt service to customers or affect water quality. In California, tap water must be treated to the highest water quality standards as set by the U.S. Environmental Protection Agency and the State Water Resources Control Board. Utilities often must respond to extreme conditions and disasters, while ensuring essential services are uninterrupted. We take this responsibility very seriously and with the uncertainty surrounding COVID-19, we want to make sure our customers have access to the services they need to help maintain their health and safety.

We encourage you to stay informed and stay safe with accurate information from resources like:

- City of Rialto at <https://www.yourrialto.com>
- San Bernardino County at <http://wp.sbcounty.gov/dph/coronavirus/>
- California Department of Public Health at <https://www.cdph.ca.gov/>
- Centers for Disease Control and Prevention at <https://www.cdc.gov/>
- World Health Organization at <https://www.who.int/>

Sincerely,

Rialto Water Services



Queridos clientes,

Nuestra principal prioridad es la salud y el bienestar de nuestra comunidad, incluidos nuestros clientes y personal. Con ese fin, Rialto Water Services continúa rastreando y monitoreando los desarrollos en rápida evolución de COVID-19. Reconocemos que nuestros clientes cuentan con los servicios esenciales que Rialto Water Services brinda y estamos haciendo todo lo posible para garantizar que brindemos servicios de agua y aguas residuales seguros y eficientes a nuestra comunidad.

Como parte de nuestros esfuerzos para proteger a nuestra comunidad, seguiremos la orientación de los funcionarios, incluidos los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y el Departamento de Salud Pública del Condado de San Bernardino, para practicar una buena higiene y distanciamiento social como medidas de precaución. Además, nuestra oficina de Servicio al Cliente estará cerrada por servicio sin cita hasta el 6 de abril de 2020, y puede extenderse.

Para garantizar un servicio al cliente y operaciones sin interrupciones, los siguientes servicios seguirán estando disponibles para consultas, iniciar / detener servicios, para administrar y pagar cuentas, y para preguntas de facturación y servicio:

- Visite rialtowater.com para ver su factura o pagar en línea.
- Acceda al sistema de pago automatizado (disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana) - (909) 820-2546
- PayNearMe (solo efectivo): con el código de barras en su factura en 7-Eleven, CVS y Family Dollar
- Pagos por correo a Rialto Water Services, P.O. Box 60450, Los Ángeles, CA 90060-0450
- Centro de atención telefónica, disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al (909) 820-2546

Si experimenta dificultades financieras debido a COVID-19, comuníquese con nuestro Centro de atención telefónica al (909) 820-2546. Estamos listos para apoyar a nuestros clientes mediante:

- Ofrecer un acuerdo de pago o aplazamiento de asistencia para pagar su factura
- Renunciar a las multas por pagos atrasados y no desconectar los servicios hasta nuevo aviso.

Recuerde, entregar agua de manera segura y confiable es nuestro objetivo principal y el Coronavirus no tiene impacto en la calidad o el suministro de agua del grifo. En todo el valle de San Bernardino, el agua del grifo está disponible, abundante y segura. No esperamos que COVID-19 interrumpa el servicio a los clientes o afecte la calidad del agua. En California, el agua del grifo debe tratarse con los más altos estándares de calidad del agua establecidos por la Agencia de Protección Ambiental de los EE. UU. Y la Junta Estatal de Control de Recursos Hídricos. Las empresas de servicios públicos a menudo deben responder a condiciones extremas y desastres, al tiempo que garantizan que los servicios esenciales sean ininterrumpidos. Tomamos esta responsabilidad muy en serio y con la incertidumbre que rodea a COVID-19, queremos asegurarnos de que nuestros clientes tengan acceso a los servicios que necesitan para ayudarles a mantener su salud y seguridad.

Lo alentamos a que se mantenga informado y a salvo con información precisa de recursos como:

- Ciudad de Rialto en <https://www.yourrialto.com>
- Condado de San Bernardino en <http://wp.sbcounty.gov/dph/coronavirus/>
- Departamento de Salud Pública de California en <https://www.cdph.ca.gov/>
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades en <https://www.cdc.gov/>
- Organización Mundial de la Salud en <https://www.who.int/>

Sinceramente,

Rialto Water Services