



PENNSYLVANIA AMERICAN WATER

WE KEEP LIFE FLOWING™

CÓMO INTERPRETAR SU FACTURA

EJEMPLO DE SU FACTURA

A continuación, encontrará el ejemplo de una factura y la descripción de los cargos que aparecen en las facturas de los clientes.

Página 1

1 Page 1 of 66004237125

2 Service Address: FIRSTNAME LASTNAME, 123 MAIN STREET, CITY, PA 18505-2051

3 **Statement**
 Account No. 1024-999999999999
 Total Amount Due: **\$168.45**
 Payment Due By: **May 13, 2021**
 Thank you for using AutoPay. Payment will be automatically deducted on the bill due date.
 Billing Date: April 21, 2021
 Service Period: Mar 17 to Apr 19 (34 Days)
 Total Gallons: 5,300

4 **Important Account Messages**
 • Want to get to know us better? Visit www.pennsylvaniaamwater.com to learn more about the services we provide.
 • Thank you for being a long time customer! We work hard every day to deliver water service that is safe, reliable, and affordable -- our customers deserve nothing less.
 For more information, visit www.pennsylvaniaamwater.com

5 View your account information or pay your bill anytime at: www.amwater.com/myaccount
 Pay by Phone™: Pay anytime at 1-855-748-6066 7 a convenience fee may apply.
 Customer Service: 1-800-565-7292 M-F 7:00am to 7:00pm - Emergencies 24/7
 PENNSYLVANIA AMERICAN WATER
 P.O. BOX 371412
 PITTSBURGH, PA. 15250-7412
 Please return bottom portion with your payment. DO NOT send cash. Retain upper portion for your records.

6 **Account Summary - See page 3 for Account Detail**
 Prior Billing: \$265.50
 Payments - Thank You: -\$265.50
 Balance Forward: = **\$0.00**
 Service Related Charges: + \$149.20
 Protection Programs: + \$19.25
 Total Amount Due: = **\$168.45**
 Budget Bill Amount: \$25.00
 PUC Installment Plan Amount: + \$15.00
 Total PUC Agreement Due: = **\$40.00**

7 **Amount Enclosed \$ Paid Electronically on Due Date**
 Account No. 1024-999999999999
 Total Amount Due: **\$168.45**
 Payment Due By: **May 13, 2021**
 If paying after 5/13/21, pay this amount: \$170.69
 PENNSYLVANIA AMERICAN WATER
 P.O. BOX 371412
 PITTSBURGH, PA. 15250-7412
 FIRSTNAME LASTNAME
 123 MAIN STREET
 CITY, PA 18519-2010

0001024999999999990000000000000016845015

- 1 Información de la cuenta del cliente**
Su número de cuenta, el importe total adeudado y la fecha de vencimiento del pago.
- 2 Información de contacto del cliente**
Nombre del cliente y dirección del domicilio que recibe el servicio.
- 3 Resumen de la cuenta**
El resumen de su cuenta incluye el importe de su factura anterior, cualquier pago realizado en el ciclo anterior de facturación y cualquier saldo restante, al igual que los cargos relacionados con el servicio, los impuestos y el importe total adeudado.
- 4 Mensajes importantes y específicos de la cuenta**
La información importante relacionada con su cuenta, incluyendo cambios de tarifa y actualizaciones sobre la facturación.
- 5 Contacto con el Servicio de Atención al cliente y opciones de pago**
- 6 Información sobre la facturación presupuestada/planes de cuotas (si corresponde)**
Aquí puede encontrar el importe mensual adeudado, si tiene un plan de cuotas con nosotros o está inscrito en la facturación presupuestada.
- 7 Comprobante de pago**
Separe el comprobante y devuélvalo con su pago. Escriba el importe del pago en el espacio designado. Los cheques se deben emitir a nombre de Pennsylvania American Water e incluir su número de cuenta. Asegúrese de que la dirección que aparece en la parte frontal del comprobante sea visible a través de la ventana del sobre de respuesta franqueado.
- 8 Mensajes generales y de educación**
- 9 Servicios y explicaciones**
Información útil relacionada con las formas de pagar su factura, sus tarifas, sus pagos en cuotas, facturas estimadas y mucho más.

ASISTENCIA DE TRADUCCIÓN

Para obtener asistencia de traducción en la lectura de su factura, comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente al 1-800-565-7292 de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m.

Página 2

8 Messages from Pennsylvania American Water
 **IMPORTANT WATER QUALITY MESSAGE: Your account shows a potential problem with water quality. This change limits the availability of water distribution system improvement changes to a maximum level of 0.1%.
 *Approximately 3.5 percent, or 36,000 of water bills are included in our customer alert program.

9 **CUSTOMER SERVICE 1-800-565-7292**
 **FOR THE RECORD: This PUC agreement change allows the customer to request a refund for bills paid.
 **FOR THE RECORD: This PUC agreement change allows the customer to request a refund for bills paid.
 **FOR THE RECORD: This PUC agreement change allows the customer to request a refund for bills paid.
 **FOR THE RECORD: This PUC agreement change allows the customer to request a refund for bills paid.

EXPLANATION OF FEES AND OTHER TERMS
 **FOR THE RECORD: This PUC agreement change allows the customer to request a refund for bills paid.
 **FOR THE RECORD: This PUC agreement change allows the customer to request a refund for bills paid.

HOW HELP TO OTHERS PROGRAM Help a hand to customers in need
 To allow a one-time contribution of \$... with my payment
 To be added to recurring contribution to each bill of \$...
 (understand this amount will be added to each bill)

Other ways to pay your bill
 Address Change: [Form]
 Auto Pay: [Form]
 In Person: [Form]

10 Lectura del medidor y resumen de uso

Esta sección contiene información sobre su medidor, su número, el tamaño, el número de unidades facturadas durante el periodo de facturación y la próxima lectura del contador programada en/o sobre la fecha. En ocasiones no se puede acceder a los medidores, por lo que estimamos el consumo de agua basándonos en los datos históricos.

11 Historial de consumo facturado

Este gráfico describe su consumo de agua durante el último año y proporciona una comparación entre el consumo del mes actual y el consumo del mismo mes del año anterior, si procede.

12 Consumo diario en promedio

13 Cómo entender su factura

Esta sección define los términos que puede encontrar en su factura de agua.

DETALLE DE LA CUENTA

14 Facturación y pagos anteriores

El importe que debe de su factura anterior junto con cualquier pago que haya hecho en el ciclo anterior de su facturación. Esta sección también mostrará los saldos pendientes o el excedente en los pagos de sus créditos que se destinarán a su próxima factura.

15 Servicio de agua (si corresponde)

- **Cargo por servicio de agua:** este cargo mensual fijo se basa en el tamaño del medidor de agua.
- **Recargo por consumo de agua:** este cargo variable se basa en la cantidad de agua consumida durante el período de facturación.

16 Servicio de aguas residuales (si corresponde)

- **Cargo por servicio de aguas residuales:** el cargo mensual fijo representa los costos relacionados con el suministro del servicio de aguas residuales en su domicilio.
- **Cargo por uso de aguas residuales:** este cargo es variable y se basa en el consumo de agua indicado por la lectura del medidor.
- **NOTA:** si no somos propietarios del sistema de agua y/o no podemos obtener datos sobre el consumo del agua, a algunos clientes de aguas residuales se les factura una tarifa mensual fija.

17 Otros cargos

- **El cargo por mejora del sistema de distribución** (DSIC, por sus siglas en inglés) ayuda a financiar la sustitución de las antiguas instalaciones del sistema de distribución de agua como las tuberías principales, las válvulas y los hidrantes. La aceleración de las mejoras de infraestructura que son necesarias beneficia a los clientes a través de la confiabilidad del servicio, la calidad del agua y la protección contra incendios. El cargo se ajusta trimestralmente sin superar el 7,5 % del cargo por servicio de agua.
- **El DSIC de aguas residuales** financia la sustitución de las antiguas instalaciones del sistema de recolección de aguas residuales. El cargo se ajusta trimestralmente sin superar el 5 % de la factura de aguas residuales.
- Esta sección también incluye los cargos por servicios opcionales que incluye, las contribuciones al programa H2O Help to Others

18 Programas de protección opcionales en su casa sobre el agua, el alcantarillado y la plomería

También podemos incluir una página enfocada en un tema o servicio útil para usted, cada mes.

PENNSYLVANIA AMERICAN WATER
WE KEEP LIFE FLOWING®

Page 3 of 65000437125

Meter Reading and Usage Summary

| Meter No. | Measure | Size | From Date | To Date | Previous Read | Current Read | Meter Units | Billing Units | Total Gallons |
|-----------|---------|------|------------|------------|---------------|--------------|-------------|---------------|---------------|
| 99999999 | 100 gal | 5/8" | 03/17/2021 | 04/19/2021 | 15,788 (A) | 15,841 (A) | 53 | 53.00 | 5,300 |

A = Actual E = Estimate 1 Billing Unit = 100 gallons Total Gallons: 5,300

Billed Usage History (graph shown in 100 gallons)

■ 5,300 gallons = usage for this period
■ 13,100 gallons = usage for same period last year

Next Scheduled Read Date: on or about May 18, 2021
Account Type: Residential

Average daily use for this period is: (34 days)
156 gallons

Year to Date Billed Usage: 39,500 gallons

Account Detail

Account No. 1024-9999999999
Service To: 123 MAIN STREET CITY, PA 18505-2051

| | |
|---|-----------------|
| Prior Billing | 265.50 |
| Payments | -265.50 |
| Total payments as of Apr 12. Thank you! | -265.50 |
| Balance Forward | 0.00 |
| Service Related Charges - 03/17/21 to 04/19/21 | |
| Water Service | 84.51 |
| Water Service Charge | 17.00 |
| Water Usage Charge (\$3 x \$1.2991) | 68.85 |
| Deferred Tax Credit (\$85.85 x -1.56%) | -1.34 |
| Wastewater Service | 63.91 |
| Wastewater Use Charge (53 x \$0.8379) | 44.41 |
| Wastewater Minimum Charge | 19.50 |
| Other Charges | 0.78 |
| Wastewater DSIC (\$63.91 x 1.36%) | 0.87 |
| Distribution System Improvement Charge (\$85.85 x -0.11%) | -0.09 |
| Total Service Related Charges | 149.20 |
| Protection Programs: | 19.25 |
| For inquiries, please call 1-888-378-4458 | |
| Water Line Protection | 9.25 |
| Sewer Line Protection | 10.00 |
| Total Current Period Charges | 168.45 |
| Total Amount Due | \$168.45 |

Understanding Your Bill

The information below defines some of the new terms you may find on your bill:

- **Service Related Charges:** This section includes charges for services related to water, wastewater and fire protection. If applicable, credits and debits for correction to previously billed charges are itemized in this section.
- **Fees and Adjustments:** This section provides details related to additional charges or adjustments for the service period referenced. Fees, when applicable, would include items such as service activation and late payment charges.
- **Billing Units:** One billing unit equals 100 gallons of water used. If the meter serving your property measures your water use in cubic feet or a different unit of measure, we convert the usage to gallons to make it easier to understand.
- **Average Daily Use:** The gallons shown in the water droplet above represent your average daily water use for the current billing period. Tracking the amount of water you use can help you manage your overall water use from month to month.
- **Protection programs for water, sewer and in-home plumbing** are offered by American Water Resources. Charges for these services are not regulated by the Pennsylvania Public Utility Commission. Regulated services will not be disconnected as a result of non-payment of protection program charges. Customers with protection program charges will not be assessed a late payment charge for late or unpaid protection plan charges. For inquiries about protection programs, please contact American Water Resources at 888-378-4458.
- **Still have questions?** We are here to help. Our customer service representatives are available M-F, 7 a.m. to 7 p.m. More information on understanding your bill and charges can also be found on our website. See the link below.

For more information about your charges and rates, please visit: <https://amwater.com/paawrates>

Account Detail

Account No. 1024-9999999999
Service To: 123 MAIN STREET CITY, PA 18505-2051

| | |
|---|-----------------|
| Prior Billing | 265.50 |
| Payments | -265.50 |
| Total payments as of Apr 12. Thank you! | -265.50 |
| Balance Forward | 0.00 |
| Service Related Charges - 03/17/21 to 04/19/21 | |
| Water Service | 84.51 |
| Water Service Charge | 17.00 |
| Water Usage Charge (53 x \$1.2991) | 68.85 |
| Deferred Tax Credit (\$85.85 x -1.56%) | -1.34 |
| Wastewater Service | 63.91 |
| Wastewater Use Charge (53 x \$0.8379) | 44.41 |
| Wastewater Minimum Charge | 19.50 |
| Other Charges | 0.78 |
| Wastewater DSIC (\$63.91 x 1.36%) | 0.87 |
| Distribution System Improvement Charge (\$85.85 x -0.11%) | -0.09 |
| Total Service Related Charges | 149.20 |
| Protection Programs: | 19.25 |
| For inquiries, please call 1-888-378-4458 | |
| Water Line Protection | 9.25 |
| Sewer Line Protection | 10.00 |
| Total Current Period Charges | 168.45 |
| Total Amount Due | \$168.45 |

ADMINISTRE SU CUENTA CON MYWATER

Administre su cuenta en línea utilizando nuestro portal de clientes, **MyWater**, en mywater.amwater.com. Portal que le permite ver y pagar su factura; inscribirse para recibir alertas de emergencia y decirnos cómo le gustaría ser notificado; hacer un seguimiento de su historial de consumo de agua y compararlo con el consumo promedio en el vecindario; inscribirse en la facturación electrónica y el pago automático; ¡y mucho más!