



# **Paquete de Cliente Nuevo**



## **Como Establecer una Cuenta**

1. Completar y firmar el acuerdo de servicio. \*\*
2. Envíe el acuerdo de servicio firmado e identificaciones válidas a RWU, por correo electrónico a [service@rwu.org](mailto:service@rwu.org) o en nuestra oficina 601 s 2nd St., Rogers, AR 72756.
  - a. Cuentas residenciales: requieren dos formas de identificación. Si la cuenta incluye a dos personas, se requieren dos formas de identificación para ambas personas. Una de las dos formas de identificación debe ser una identificación con foto emitida por el gobierno federal o estatal.
  - b. Cuentas comerciales o industriales: requieren un documento legal con el nombre del negocio.
3. Si se envía el acuerdo e identificaciones por medio de correo electrónico la oficina de RWU se pondrá en contacto con los solicitantes para confirmar la información de la cuenta nueva y finalizar el proceso de la cuenta.

*Por favor espere un mínimo de una hora para el procesamiento antes de contactar a RWU*

Preguntas? Por favor llame para hablar con uno de nuestros representantes de servicio al cliente (479) 621-1142.

\*\*La versión de acuerdo de servicio está disponible en español bajo petición. Sin embargo la versión en inglés debe ser firmada y enviada a RWU.

# Rogers Water Utilities

## Customer Service Agreement

Rogers Water Utilities • 601 S. 2<sup>nd</sup> Street, Rogers, AR, 72756 • P.O. Box 338, Rogers, AR 72756  
Tel: (479) 621-1142 • E-mail: service@rwu.org • www.rwu.org

I hereby apply to the Rogers Water Utilities of the City of Rogers, Arkansas ("RWU") and request that the property located at the service address listed below be provided with water service, sewer service, or both, as applicable. I agree that RWU may access my credit file for purposes of verifying my identity to comply with the Fair and Accurate Credit Transactions Act. I understand that ordinances, rules, regulations, procedures, specifications, deposits, service charges and fees, rates, meter connection charges, tapping fees, impact fees, access fees, sales taxes, fees for Federal Safe Drinking Water Act compliance, and any other applicable charges and fees that apply to this Agreement are available, as applicable, for viewing in the Code of Ordinances of the City of Rogers, Arkansas available online at www.rogersar.gov, the Rogers Water Utilities website, www.rwu.org, or in RWU's New Customer Packet, or equivalent document, as may be in effect at the time the account is opened. I understand that I am free to read all applicable documents prior to entering into this Agreement. By my signature below, I certify that I have read and agree to all provisions on the reverse side of this Agreement

Service address: \_\_\_\_\_

Landlord _____  Landlord Phone: _____
---

Billing address: \_\_\_\_\_ Service Date: \_\_\_\_\_

Circle One  
Owner    Landlord    Renter    Rollover

Irrigation / Lawn Hydrant: \_\_\_\_\_ Yes/No

**Primary Customer Name:**

1) \_\_\_\_\_ Employer: \_\_\_\_\_  
Phone# \_\_\_\_\_ DL or TIN# \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_ DOB: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ Social Security #: \_\_\_\_\_

**Secondary Customer Name:**

2) \_\_\_\_\_ Employer: \_\_\_\_\_  
Phone# \_\_\_\_\_ DL or TIN# \_\_\_\_\_ State \_\_\_\_\_ DOB: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ Social Security #: \_\_\_\_\_

X \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_  
Signature of Applicant (primary)                      Date                      Signature of Applicant (secondary)                      Date

In consideration of, and as a condition for receiving services from RWU, I understand and agree as follows:

To pay to RWU all applicable deposits, service charges and fees, rates, meter connection charges, tapping fees, impact fees, access fees, sales taxes, fees for Federal Safe Drinking Water Act compliance, and any other applicable charges and fees in accordance with all applicable Ordinances of the City of Rogers, the rules, regulations, procedures, and specifications of the Rogers Waterworks and Sewer Commission and RWU, and any other applicable law, as they now exist or as they may be hereafter amended, said ordinances, rules, regulations, procedures, specifications, and applicable laws, being incorporated herein and made part of this Agreement.

To comply at all times with all applicable Ordinances of the City of Rogers, the rules, regulations, procedures, and specifications of the Rogers Waterworks and Sewer Commission and RWU, and all other applicable laws, as they now exist or as they may be hereafter amended, said ordinances, rules, regulations, procedures, specifications, and applicable laws being incorporated herein and made part of this Agreement.

**I understand that if my bill is not paid by the due date, a ten percent (10%) late fee for the amounts due for water and sewer services will be charged. I understand if my bill remains unpaid for thirty (30) days after the billing date, my water and sewer services will be subject to disconnection. If my services are disconnected, applicable service fees must be paid before service is restored. I understand that any deposit cannot be used to restore service but is only applied when my account is closed.**

That I **will not** engage in *evasion of payment*. *Evasion of payment* is a fraudulent attempt to avoid making payment for water and sewer services by deceit, subterfuge, concealment, or misrepresentation. An example of evasion of payment is when a disconnection has occurred, and a customer causes another person living at the same service address to open a new account for the service address in an attempt to avoid paying the overdue bills and service fees. Another example is when a disconnection has occurred on a business or commercial account and the principal of the business attempts to open a new account under a new business name in an attempt to avoid paying the overdue bills and reconnection fees. These are examples only and evasion of payment can take other forms. I understand that evasion of payment is fraud and that RWU may pursue all legal and equitable remedies against anyone attempting it and may also refer such attempts to law enforcement. RWU reserves the right to disconnect services at an address where evasion of payment has occurred.

I understand that RWU may file lawsuits to collect unpaid bills. I understand and agree that the applicable statute of limitations for any such suits is the statute of limitations for written contracts, which is presently five years. I agree that this Agreement is governed by Arkansas law without regard to its principles of conflict of laws and that venue for any action concerning this Agreement is the State or Federal Courts embracing Benton County, Arkansas, unless another venue is specified by law. I understand and agree that if a judgment is obtained against me, that RWU may collect the judgment using all lawful means which may include, without limitation, garnishment of my salary or wages, the levy and sale of my nonexempt personal property, and imposition of a lien on and sale of any real property I may own.

I understand that if I file a petition for protection under the Bankruptcy laws of the United States, that RWU will segregate pre-petition charges and close my existing account as of the filing date of my bankruptcy petition, and that a new account will be opened for me. RWU may set off any prepetition deposit against my prepetition account in accordance with applicable law, including 11 U.S.C. § 366. In accordance with 11 U.S.C. § 366, I understand that RWU may request adequate assurance of payment in the form of a deposit or other security for post-petition services and may, after expiration of the applicable timelines in 11 U.S.C. § 366, alter, refuse, or discontinue service if such adequate assurance of payment is not provided.

The provisions of this Agreement apply both to the primary customer and secondary customer on any account. In the event that a primary customer dies, a secondary customer is entitled to return of any deposit on the account when the secondary customer ceases to be a customer of RWU and the account is closed.

Unless I have provided instructions to the contrary, by providing my wireless telephone number to RWU, I consent to receive from RWU at that number auto dialed and prerecorded telephone calls and text messages that are closely related to utility services, including, without limitation, calls and messages that (a) warn about boil orders, conservation measures, planned or unplanned service outages, and the like; (b) provide updates about outages or restoration, ask for confirmation of service restoration or information about lack of service, and provide notification of meter work, line maintenance, or other work that directly affects the customer's utility service, (c) notify customers that they may be eligible for subsidized or low-cost service due to certain qualifiers, and (d) calls that warn about the likelihood that failure to make payment will result in service curtailment (disconnection notice)



## Lista de Tarifas, Costos, Y Depósitos

### Costos de construcción de Servicio de Agua

	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
5/8" Individual	\$700.00	\$700.00
5/8" Doble	\$850.00	\$850.00
1" Individual	\$800.00	\$850.00
1 1/2" Individual	\$3,700.00	\$3,700.00
2" Individual	\$3,700.00	\$3,700.00

*Cargos adicionales y depósitos pueden ser necesarios si la construcción propuesta del servicio de agua requiere un trabajo adicional. Servicios de más de dos pulgadas se cobran en "base al costo."*

### Costos de toma de agua (tubería grande)

	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Conexión 1"	\$150.00	\$150.00
Conexión 2"	\$175.00	\$175.00
Conexión 4"	\$225.00	\$225.00
Conexión 6"	\$225.00	\$225.00
Conexión 8"	\$275.00	\$275.00
Conexión 12"	\$375.00	\$375.00

### Costos de servicio de alcantarillado

	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Conexión 4"	\$250.00	\$250.00

### Otras Tarifas, Costos y Depósito

	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Cheques sin fondos	\$ 20.00	\$ 20.00
Cargo por servicio*	\$ 20.00	\$ 20.00
Cargo por servicio (el mismo día)	\$ 35.00	\$ 35.00
Deposito (Inquilino)	\$ 50.00	\$ 50.00
Deposito (Dueño de casa)	\$ 50.00	\$ 50.00
Deposito (Residencial/Comercial; 1" y más grandes)	\$ 250.00	\$ 250.00
Aviso de desconexión	\$ 11.00	\$ 16.00
Cargo por servicio de desconexión	\$ 20.00	\$ 20.00
Cargo por retraso (% adeudados de agua y alcantarillado)	10%	10%
Manipulación de medidor	\$ 50.00	\$ 50.00
Cheque sin fondos no cobrados**	\$ 40.00	\$ 40.00
Extensión de pago incumplida**	\$ 40.00	\$ 40.00

\* *Un cargo de servicio puede aplicar en cuentas sujetas a desconexión, orden de servicio y otro servicio.*

\*\* *Cargos múltiples aplican.*



## Lista de Tarifas, Costos, y Depósitos

### **Tarifas de Clientes Nuevos**

(Tarifa única para titulares de cuentas nuevas)

	<u>Agua</u>	<u>Alcantarillado</u>
Por titular de cuenta	\$ 25.00	\$ 30.00
Por primera vez		

### **Tarifas de Acceso\***

Tarifa de agua, por unidad de vivienda	\$ 300.00
Tarifa de alcantarillado, por unidad de vivienda	\$ 300.00

### **Tarifas de Impacto de Desarrollo\***

Tamaño de medidor	<u>Agua</u>	<u>Alcantarillado</u>
5/8"	\$ 700.00	\$ 2,200.00
1"	\$ 1,000.00	\$ 5,000.00
1 1/2"	\$ 2,000.00	\$ 10,000.00
2"	\$ 5,000.00	\$ 15,000.00
3"	\$ 10,000.00	\$ 30,000.00
4"	\$ 15,000.00	\$ 45,000.00
6"	\$ 30,000.00	\$ 90,000.00

*\*Las tarifas de impacto de acceso y desarrollo para "viviendas de bajos ingresos", definidas como una estructura que se utilizará como residencia o vivienda (no un lugar de negocios) con un permiso de construcción de valor de \$ 120,000 o menos, será el cuarenta por ciento (40%) de las tarifas anteriores establecidas.*



## Tarifas de Agua Y Alcantarillado

*Efectivo 4/1/20*

<b>Tarifas Mensuales de Agua</b>	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Primeros 1,500 galones o porción de los mismos	\$7.75	\$9.92
Próximos 98,500	\$3.36/mil	\$4.29/mil
Próximos 400,000	\$2.98/mil	\$3.80/mil
Próximos 500,000	\$2.71/mil	\$3.45/mil
Todo en exceso de 1, 000,0000	\$2.53/mil	\$3.24/mil

<b>Tarifas Mensuales de Alcantarillado</b>	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>	<u>Lowell</u>
Tarifa fija de	\$12.43	\$16.24	\$14.91
Además de (hasta 1000,000)	\$4.32/mil	\$5.63/mil	\$5.18/mil
Todo después de 100,000	\$4.27/mil	\$5.63/mil	\$5.12/mil

*Tarifas de alcantarillado son calculadas en base al consumo de agua.*

Número de personas en el hogar	Promedio de consumo bajo	Promedio de consumo alto	Consumo promedio	Estimado promedio de factura
1	2,000	4,000	3,000	\$40.00
2	4,000	6,000	5,000	\$56.00
3	6,000	8,000	7,000	\$72.00
4	8,000	12,000	10,000	\$96.00

**Estas son estimaciones y no incluyen ningún cargo de basura residencial.**

<b>Cargos Mínimos de Medidor</b>	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Medidor 1"	\$9.90	\$12.58
Medidor 1 ½"	\$16.84	\$21.29
Medidor 2"	\$28.23	\$35.80
Medidor 3"	\$48.52	\$63.36
Medidor 4"	\$108.88	\$140.04
Medidor 6"	\$161.82	\$209.63

**Medidores de irrigación** - Los sistemas de irrigación y los hidrantes de jardín pueden colocarse en estado de "vacaciones" durante los meses de invierno cuando no esté regando. Esto puede evitar el pagar la tarifa mensual mínima. Pregunte a uno de nuestros representantes de servicio al cliente para más detalles (479) 621-1142.

Líneas de incendio, tarifa fija por mes por línea.	\$20.00
Hidrantes privados, tarifa fija por mes por hidrante	\$5.00

**Preguntas sobre basura** valla a [www.rogersar.gov/trash](http://www.rogersar.gov/trash) o llame a Inland/Orion Waste Solutions al (479) 878 1384. Los servicios de basura se aplican solo a los residentes dentro de los límites de la ciudad.



## Tarifas de Agua Y Alcantarillado

*Efectivo 7/1/21*

<b>Tarifas Mensuales de Agua</b>	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Primeros 1,500 galones o porción de los mismos	\$8.72	\$11.16
Próximos 98,500	\$3.78/mil	\$4.82/mil
Próximos 400,000	\$3.35/mil	\$4.28/mil
Próximos 500,000	\$3.05/mil	\$3.89/mil
Todo en exceso de 1, 000,0000	\$2.85/mil	\$3.65/mil

<b>Tarifas Mensuales de Alcantarillado</b>	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>	<u>Lowell</u>
Tarifa fija de	\$13.92	\$18.19	\$16.71
Además de (hasta 1000,000)	\$4.84/mil	\$6.31/mil	\$5.81/mil
Todo después de 100,000	\$4.78/mil	\$6.31/mil	\$5.73/mil

*Tarifas de alcantarillado son calculadas en base al consumo de agua.*

Número de personas en el hogar	Promedio de consumo bajo	Promedio de consumo alto	Consumo promedio	Estimado promedio de factura
1	2,000	4,000	3,000	\$45.00
2	4,000	6,000	5,000	\$63.00
3	6,000	8,000	7,000	\$81.00
4	8,000	12,000	10,000	\$108.00

**Estas son estimaciones y no incluyen ningún cargo de basura residencial.**

<b>Cargos Mínimos de Medidor</b>	<u>Dentro de la ciudad</u>	<u>Fuera de la ciudad</u>
Medidor 1"	\$9.90	\$12.58
Medidor 1 ½"	\$16.84	\$21.29
Medidor 2"	\$28.23	\$35.80
Medidor 3"	\$48.52	\$63.36
Medidor 4"	\$108.88	\$140.04
Medidor 6"	\$161.82	\$209.63

**Medidores de irrigación** - Los sistemas de irrigación y los hidrantes de jardín pueden colocarse en estado de "vacaciones" durante los meses de invierno cuando no esté regando. Esto puede evitar el pagar la tarifa mensual mínima. Pregunte a uno de nuestros representantes de servicio al cliente para más detalles (479) 621-1142.

Líneas de incendio, tarifa fija por mes por línea.	\$20.00
Hidrantes privados, tarifa fija por mes por hidrante	\$5.00

**Preguntas sobre basura** valla a [www.rogersar.gov/trash](http://www.rogersar.gov/trash) o llame a Inland/Orion Waste Solutions al (479) 878 1384. Los servicios de basura se aplican solo a los residentes dentro de los límites de la ciudad.







## **Paymentus: Proveedor externo de pagos**

Rogers Water Utilities utiliza un sistema de pago en línea seguro, conveniente y fácil de usar para nuestros clientes. La interfaz proporciona beneficios a los clientes, ya que les permite pagar sus facturas más rápido, más fácil, de manera más conveniente y segura.

Las características incluyen: una función "Pagar ahora" que permite el pago rápido sin tener que registrar una cuenta, capacidades de cuenta registrada que incluyen ver y pagar cuentas y ver el historial de pagos, y la capacidad de guardar de forma segura su información de pago y programar pagos automáticos utilizando su tarjeta de crédito o débito.

Además, los pagos se pueden realizar utilizando el sistema de pago telefónico automático con características tales como revisión rápida del saldo de la cuenta, pago con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cheque electrónico y flujo de llamadas fácil de usar.

Los pagos realizados en línea y por teléfono incurrirán en una tarifa de conveniencia según lo establecido por nuestro proveedor externo de pagos a cuentas, Paymentus, para cubrir el costo de su servicio. Paymentus acepta Visa, MasterCard, Discover y cheques electrónicos. Los pagos realizados en nuestra oficina no tendrán una tarifa de conveniencia.

<u>Tipo de cuenta</u>	<u>Tarifa de Paymentus por transacción</u>
Clientes residenciales	\$1.75 Tarifa fija (\$200 máximo)
Clientes comerciales	\$3.30 Tarifa fija (\$350 máximo)
Clientes industriales	\$90.00 Tarifa fija (\$8,000 máximo)
Otros pagos	\$9.75 Tarifa fija (\$1,200 máximo)

Pagos con tarjeta de crédito/débito, cheque electrónico o cuenta bancaria por medio de Paymentus incurrirán tarifas de conveniencia. Alternativamente, las opciones de pago sin costo están disponibles. Estas incluyen el pago automático por cuenta bancaria, pago por correo o pago en nuestra oficina.

Los clientes pueden inscribirse en pago automático por medio de cuenta bancaria de RWU (no a través de paymentus) visitando [www.rwu.org](http://www.rwu.org), haga clic en "My Account", ingrese su número de cuenta, haga clic en "Auto Draft" e ingrese la información de su cuenta bancaria.



## **Facturación electrónica**

Rogers Water Utilities ofrece un servicio de facturación electrónica para los clientes. Este servicio proporciona una forma segura y conveniente de recibir su factura de agua.

Con la facturación electrónica, puede ver su factura tan pronto como se genera. Nunca tendrá que preocuparse de que la oficina de correos retrase o pierda su factura, o de estar lejos de su hogar cuando llegue la factura. Y con Rogers Water Utilities imprimiendo actualmente más de 30,000 facturas por mes, el impacto ambiental de la facturación electrónica es significativo.

Cuando se suscriba a este servicio, recibirá un correo electrónico cada mes que le informará que su nueva factura está lista. Puede ver su factura en línea desde cualquier computadora conectada a Internet en cualquier lugar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Junto con este servicio, también ofrecemos varios métodos de pago de factura electrónicos que pueden ayudar a eliminar pagos perdidos o retrasados en el correo, el tener que reorganizar su horario para realizar los pagos durante las horas avilés de la oficina del agua, o inquietudes por depositar el pago después de horas avilés. El pago automático desde su cuenta bancaria es una opción sin costo y es el método de pago más conveniente y sin preocupaciones. Para aquellos que requieren más flexibilidad, los pagos por teléfono y el pago de facturas en línea con cheque o tarjeta de débito/crédito también están disponibles a través de nuestro proveedor de pagos, Paymentus. \* (Los pagos realizados a través de Paymentus incurrirán una tarifa de conveniencia).

Con estos servicios combinados, puede ver y pagar su factura en línea en cualquier momento. Puede confirmar instantáneamente que hemos recibido su pago. Puede ahorrar el costo de la estampilla de correo todos los meses, o el costo de la gasolina para traernos su pago.

**Regístrese para la facturación electrónica en nuestro sitio web en <http://www.rwu.org> haga clic en "My Account", ingrese el número de cuenta, haga clic en el ícono de "Online Billing" y cree una clave PIN que sea fácil de recordar. Es rápido, fácil y seguro para nuestros clientes.**

**Regístrate hoy!!!**



## H2O: Programa de Ayuda a Otros

Rogers Water Utilities ha desarrollado el programa de ayuda a otros (H2O, por sus siglas en ingles) para ayudar a los clientes a pagar su factura de agua cuando enfrentan emergencias médicas, pérdida temporal de empleo, déficit financieros inesperados más allá del control individual y otras situaciones desafortunadas.

Rogers Water Utilities lo invita a designar un monto de \$ 1 o más que se agregará cada mes a su factura de agua para financiar este emocionante programa y ayudar a nuestros miembros de la comunidad. Rogers Water Utilities recauda los fondos y los envía mensualmente a nuestro socio en el programa, Nuestras comunidades saludables (OHC por sus siglas en Ingles). OHC evalúa a los solicitantes para garantizar que se cumplan los criterios de asistencia y que los fondos se usen solo para este programa. Se aplican procedimientos de responsabilidad estrictos para garantizar que los fondos donados lleguen a quienes realmente los necesitan.

Si desea inscribirse voluntariamente, complete el siguiente formulario y envíelo por correo a Rogers Water Utilities, PO Box 338, Rogers, Arkansas 72757 o tráigalo a la oficina en 601 S. 2nd Street en Rogers. También puede enviarlo al correo electrónico [service@rwu.org](mailto:service@rwu.org) Una vez que se haya registrado, su donación aparecerá en su factura de agua cada mes como Donación de Ayuda a Otros (H2O). La contribución puede cancelarse o modificarse llamando al (479) 621-1142.

Le agradecemos por ayudarnos a ayudar a otros.

✂.....Corte aquí.....✂

Formulario de registro de Rogers Water Utilities Ayuda a otros (H2O)

Nombre (como aparece en su cuenta de agua): \_\_\_\_\_

RWU número de cuenta (en su factura de agua): \_\_\_\_\_

Por favor agregar: \$1  \$3  \$5  or \$ \_\_\_\_\_ a mi factura mensual de agua para el programa de H2O.  
(monto específico)

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Verifique con su preparador de impuestos si su contribución es deducible de impuestos