



Guidelines for Turning Water On in the City of Arlington Texas

To **guarantee** that your water is turned on, you or your representative will have to be at the property when our crew arrives to turn it on. Appointment windows are not available for reconnection requests (where water is off due to non-payment).

If you can not be present when the water is turned on at your property:

- It is your responsibility to make sure all water-related appliances on your property are completely turned to the off position. This includes, but is not limited to all faucets, toilets, clothes or dishwasher connections, hot water heaters, and ice makers.
- When turning the water on, if our crew sees more than 10 gallons pass through the meter, he will turn the water off. He will then attempt to make contact at your front door. If no answer, he will hang a tag on your door advising that he was not able to leave the water on due to unknown water consumption on your property.
- It is your responsibility to call Customer Services at 817-275-5931 no later than 4:00 pm to find out if your water is on or off, or to request another order to be issued. You must be at the property for the second request, or it will not be issued.
- A delinquent fee of \$50 will be assessed on your next bill.

New Service Activations or On-After-Repairs requests:

Call Customer Service at 817-275-5931 between 8am-5pm, Monday-Friday to schedule an appointment. Our appointment windows are offered for Monday-Friday only (excluding holidays) and you can choose from an 8-10am, 10am-12pm, 1-3pm or 3-5pm appointment window.

Saturdays Only: If your water is off due to non-payment, you can pay in person at many local grocery & convenience stores in Arlington. Go to www.arlingtontx.gov/water for a complete list of locations and hours. After your bill is paid in full, call 817-459-5900 after 8:00 am on Saturday to request reconnection, with the Fidelity Express payment receipt in your hand. You or your representative must be at the property when the crew arrives. Appointment windows are not available on Saturdays.

10/2019



Guidelines for Turning Water On in the City of Arlington Texas

To **guarantee** that your water is turned on, you or your representative will have to be at the property when our crew arrives to turn it on. Appointment windows are not available for reconnection requests (where water is off due to non-payment).

If you can not be present when the water is turned on at your property:

- It is your responsibility to make sure all water-related appliances on your property are completely turned to the off position. This includes, but is not limited to all faucets, toilets, clothes or dishwasher connections, hot water heaters, and ice makers.
- When turning the water on, if our crew sees more than 10 gallons pass through the meter, he will turn the water off. He will then attempt to make contact at your front door. If no answer, he will hang a tag on your door advising that he was not able to leave the water on due to unknown water consumption on your property.
- It is your responsibility to call Customer Services at 817-275-5931 no later than 4:00 pm to find out if your water is on or off, or to request another order to be issued. You must be at the property for the second request, or it will not be issued.
- A delinquent fee of \$50 will be assessed on your next bill.

New Service Activations or On-After-Repairs requests:

Call Customer Service at 817-275-5931 between 8am-5pm, Monday-Friday to schedule an appointment. Our appointment windows are offered for Monday-Friday only (excluding holidays) and you can choose from an 8-10am, 10am-12pm, 1-3pm or 3-5pm appointment window.

Saturdays Only: If your water is off due to non-payment, you can pay in person at many local grocery & convenience stores in Arlington. Go to www.arlingtontx.gov/water for a complete list of locations and hours. After your bill is paid in full, call 817-459-5900 after 8:00 am on Saturday to request reconnection, with the Fidelity Express payment receipt in your hand. You or your representative must be at the property when the crew arrives. Appointment windows are not available on Saturdays.

10/2019



Lineamientos para conectar el agua potable en el municipio de Arlington, Texas

Con el fin de **garantizarle** que se le conectará el servicio de agua, usted o su representante deberá estar en la propiedad a la llegada de nuestra cuadrilla. No estamos en disposición de concertar citas por adelantado cuando se solliciten reconexiones (donde se interrumpió el suministro de agua por falta de pago).

Si no puede estar presente al habilitar el servicio de agua potable en su casa:

- Queda bajo su responsabilidad revisar que todos los controles de los enseres electrodomésticos que consuman agua en su casa, estén en la posición de apagados o cerrados. Esto incluye, mas no se limita a, todas las llaves, inodoros, conexiones a las lavadoras y lavaplatos, calentadores de agua y equipos para hacer hielo.
- Al habilitar el servicio de agua potable, si nuestra cuadrilla nota que están pasando más de 10 galones por el medidor, se le desconectará el servicio de agua potable. Nuestra cuadrilla hará el intento de entrevistarse con cualquier persona que abra la puerta de entrada. Si no recibe respuesta, se colgará una etiqueta en el picaporte de la puerta indicándole que no se pudo habilitar el servicio de agua potable debido a un consumo (uso) de agua desconocido.
- Queda bajo su responsabilidad comunicarse a Servicios al Cliente al 817-275-5931, antes de las 4:00 p.m., para verificar si se le conectó o desconectó el agua, o para solicitar que le expidan una nueva orden de conexión. Usted deberá estar presente en la propiedad al solicitar la conexión por segunda vez, o no estaremos en posibilidades de enviarle la cuadrilla.
- Un retraso de \$50 sers agregado a su siguiente fractura.

Solicitudes de activación de un servicio nuevo o después de reparaciones:

Llame a Servicio a Clientes al 817-275-5931 entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes para concertar una cita. Las citas que podremos concertar se ofrecen solamente de lunes a Viernes (excluyendo los días festivos) y usted podrá optar por el horario de 8 a 10 a.m., 10 a.m. a 12 p.m., 1 a 3 p.m., o 3 a 5 p.m.

Solamente los sábados: Si se le suspendió el servicio de agua potable por falta de pago, usted podrá pagar en persona en muchas tiendas de comestibles y de artículos varios en Arlington. (Vaya a www.arlingtontx.gov/water para obtener la lista completa de lugares y sus horarios.) Después de haber pagado en su totalidad la factura pendiente, llame los Sábados al 817-459-5900 después de las 8:00 a.m. y solicite la reconexión, teniendo a la mano el recibo de pago de Fidelity Express. Usted o su representante deberán estar en la propiedad a la llegada de la cuadrilla. Los sábados no se encuentran habilitadas las citas para programar visitas de reconexión.



Lineamientos para conectar el agua potable en el municipio de Arlington, Texas

Con el fin de **garantizarle** que se le conectará el servicio de agua, usted o su representante deberá estar en la propiedad a la llegada de nuestra cuadrilla. No estamos en disposición de concertar citas por adelantado cuando se solliciten reconexiones (donde se interrumpió el suministro de agua por falta de pago).

Si no puede estar presente al habilitar el servicio de agua potable en su casa:

- Queda bajo su responsabilidad revisar que todos los controles de los enseres electrodomésticos que consuman agua en su casa, estén en la posición de apagados o cerrados. Esto incluye, mas no se limita a, todas las llaves, inodoros, conexiones a las lavadoras y lavaplatos, calentadores de agua y equipos para hacer hielo.
- Al habilitar el servicio de agua potable, si nuestra cuadrilla nota que están pasando más de 10 galones por el medidor, se le desconectará el servicio de agua potable. Nuestra cuadrilla hará el intento de entrevistarse con cualquier persona que abra la puerta de entrada. Si no recibe respuesta, se colgará una etiqueta en el picaporte de la puerta indicándole que no se pudo habilitar el servicio de agua potable debido a un consumo (uso) de agua desconocido.
- Queda bajo su responsabilidad comunicarse a Servicios al Cliente al 817-275-5931, antes de las 4:00 p.m., para verificar si se le conectó o desconectó el agua, o para solicitar que le expidan una nueva orden de conexión. Usted deberá estar presente en la propiedad al solicitar la conexión por segunda vez, o no estaremos en posibilidades de enviarle la cuadrilla.
- Un retraso de \$50 sers agregado a su siguiente fractura.

Solicitudes de activación de un servicio nuevo o después de reparaciones:

Llame a Servicio a Clientes al 817-275-5931 entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes para concertar una cita. Las citas que podremos concertar se ofrecen solamente de lunes a Viernes (excluyendo los días festivos) y usted podrá optar por el horario de 8 a 10 a.m., 10 a.m. a 12 p.m., 1 a 3 p.m., o 3 a 5 p.m.

Solamente los sábados: Si se le suspendió el servicio de agua potable por falta de pago, usted podrá pagar en persona en muchas tiendas de comestibles y de artículos varios en Arlington. (Vaya a www.arlingtontx.gov/water para obtener la lista completa de lugares y sus horarios.) Después de haber pagado en su totalidad la factura pendiente, llame los Sábados al 817-459-5900 después de las 8:00 a.m. y solicite la reconexión, teniendo a la mano el recibo de pago de Fidelity Express. Usted o su representante deberán estar en la propiedad a la llegada de la cuadrilla. Los sábados no se encuentran habilitadas las citas para programar visitas de reconexión.