**NOTICE TO IMMOKALEE WATER & SEWER DISTRICT CUSTOMERS**

At Immokalee Water & Sewer District, our vision is *Excellence in Quality & Service.* The District has implemented two new improvements to help customers in paying their bills and managing their account.

1. Beginning February 1, 2021, there is a new day drop box on the south side of the administrative office near the entrance to the lobby. The gate to the office will be open from 9 AM – 3 PM Monday – Friday for customers to drop off their payments. Please drop off payments in the form of check, money order, or money gram along with your bill (*no cash payments*).
2. Beginning February 1, 2021, the lobby will be open for restricted services (by appointment only)during the hours of 9 AM -3 PM. Any customers who are establishing a new service (on orders), closing an account (off orders), or placing their account on vacation, may call 239-658-3630 and schedule an appointment. The customer will be allowed in the lobby at their scheduled time. The customer must wear a mask and Center for Disease Control (CDC) guidelines will be strictly adhered to during the appointment. *Only one customer will be allowed in the lobby.*

In addition to the improvements above, the District offers a variety of contactless ways to pay your water bill:

1. The night drop box is available for payments at any time even during normal business hours. The drop box is located in the drive-thru lane before the window. The box is checked twice a day. If you drop off a payment after hours, your payment will be processed the next business day. Please ensure your bill is included in your payment.
2. You can set up Automated Clearing House (ACH) payments – the form is available at <https://www.iw-sd.com/forms>
3. Automated telephone payment(866) 658-3630 available any time (minimal fee)
4. Online payment (minimal fee) at <https://www.iw-sd.com/customerservice/page/online-bill-pay>
5. Utilize the United State Postal Service mail to send in your payment. Please include your bill in the payment.

All of these alternatives are available at any time (night or day) and do not require waiting in line to interact with a customer service member. *Please note that if you wait until the last day to pay your bill, you run the risk of waiting in a line.*

**AVISO PARA LOS CLIENTES DEL DISTRITO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE IMMOKALEE**

En Immokalee Water & Sewer District, nuestra visión es Excelencia en Calidad y Servicio. El Distrito ha implementado dos nuevas mejoras para ayudar a los clientes a pagar sus facturas y administrar su cuenta.

1. Comenzando el 1 de Febrero 2021, habrá un buzón de entrega de día nuevo en el lado sur de la oficina administrativa cerca de la entrada al vestíbulo. La puerta de entrada a la oficina estará abierta de las 9:00 A.M. hasta las 3:00 P.M. De lunes a viernes para que los clientes dejen sus pagos. Por favor, deje los pagos en forma de cheque, orden de pago o money gram junto con su factura (no pagos en efectivo).

2. Comenzando el 1 de Febrero 2021, el vestíbulo estará abierto para servicios restringidos durante el horario de las 9 A.M. hasta las 3 P.M. Cualquier cliente que esté estableciendo un nuevo servicio, cerrando una cuenta o poniendo su cuenta de vacaciones, puede llamar al 239-658-3630 y programar una cita. El cliente podrá ingresar al lobby a la hora programada. El cliente debe usar una máscara y las pautas del Centro para el Control de Enfermedades (CDC) se seguirán estrictamente durante la cita. Solo se permitirá un cliente en el vestíbulo.

Además de las mejoras anteriores, el Distrito ofrece una variedad de formas sin contacto para pagar su factura de agua:

1. El buzón nocturno está disponible para pagos en cualquier momento, incluso durante el horario comercial normal. El buzón está ubicado en el carril de entrada antes de la ventana. La casilla se marca dos veces al día. Si deja un pago fuera del horario de atención, su pago se procesará el siguiente día hábil. Asegúrese de que su factura esté incluida en su pago.

2. Puede configurar los pagos de la Cámara de compensación automatizada (ACH); el formulario está disponible en <https://www.iw-sd.com/forms>

3. Pago telefónico automatizado (866) 658-3630 disponible en cualquier momento (tarifa mínima)

1. Pago en línea (tarifa mínima) en <https://www.iw-sd.com/customerservice/page/online-bill-pay>

5. Utilice el correo del Servicio Postal de los Estados Unidos para enviar su pago. Incluya su factura en el pago.

Todas estas alternativas están disponibles en cualquier momento (de día o de noche) y no requieren esperar en la fila para interactuar con un miembro de servicio al cliente. Tenga en cuenta que, si se espera hasta el último día para pagar su factura, corre el riesgo de esperar en una fila.

**ANONS POU KLIYAN IMMOKALEE WATER & SEWER DISTRICT**

Nan Distri Immokalee Dlo ak Egou, vizyon nou se Ekselans nan Kalite ak Sèvis. Distri a aplike de nouvo amelyorasyon pou ede kliyan yo nan peye bòdwo yo ak jere kont yo.

1. Kòmanse 1 Fevriye 2021, gen yon nouvo bwat gout jou sou bò sid biwo administratif la tou pre antre nan gwoup la. Pòtay la nan biwo a yo pral louvri soti nan 9 AM - 3 PM Lendi - Vandredi pou kliyan depoze peman yo. Tanpri depoze peman yo sou fòm chèk, money order, oswa gram lajan ansanm ak bòdwo ou (pa gen peman lajan kach).

2. Apati 1 Fevriye 2021, gwoup la ap louvri pou sèvis restriksyon pandan lè 9 AM -3 PM. Nenpòt kliyan ki ap etabli yon nouvo sèvis (fèmen), fèmen yon kont (fèmen), oswa mete kont yo an vakans, ka rele 239-658-3630 epi pran randevou. Kliyan an pral pèmèt nan gwoup la nan lè pwograme yo. Kliyan an dwe mete yon mask ak direktiv Sant pou Kontwòl Maladi (CDC) yo pral estrikteman respekte pandan randevou a. Se yon sèl kliyan yo pral pèmèt nan gwoup la.

Anplis amelyorasyon ki anwo yo, Distri a ofri yon varyete fason san kontak pou peye bòdwo dlo ou:

1. Bwat la lannwit gout ki disponib pou peman nan nenpòt ki lè menm pandan lè biznis nòmal. Bwat la gout sitiye nan liy lan kondwi-rive anvan fenèt la. Bwat la tcheke de fwa pa jou. Si ou depoze yon peman apre èdtan, peman ou yo pral trete jou kap vini an biznis. Tanpri asire bòdwo ou enkli nan peman ou.
2. Ou ka mete kanpe peman Otomatik Clearing House (ACH) - fòm lan disponib nan <https://www.iw-sd.com/forms>
3. Peman telefòn otomatik (866) 658-3630 disponib nenpòt ki lè (frè minim)

4. Peman sou entènèt (frè minim) nan <https://www.iw-sd.com/customerservice/page/online-bill-pay>

5. Itilize lapòs Sèvis Lapòs Etazini pou voye peman ou. Tanpri mete bòdwo ou nan peman an.

Tout altènativ sa yo disponib nan nenpòt ki lè (lannwit oswa lajounen) epi yo pa bezwen tann nan liy pou kominike avèk yon manm sèvis kliyan. Tanpri sonje ke si ou rete tann jouk dènye jou a yo peye bòdwo ou, ou kouri risk pou yo ap tann nan yon liy.