

### COMMUNITY INFORMATION AND REFERRAL

602.263.8856

Dial 211 from your phone or 877.211.8661

<https://211arizona.org/>

[www.findhelpphx.org](http://www.findhelpphx.org)

### APS

We are suspending shutting off power to our customers for non-payment. We are waiving late fees.

- Utility Assistance: APS has partnered with St. Vincent de Paul to provide crisis bill assistance to APS customers in need. Please call Utility Assistance Line at 602.850.6948.
- We are setting up a Customer Support Fund for those who need assistance paying their bill that will be available starting Wednesday, March 18th. The fund will be available through our advisors by calling us at 602.371.7171 (Phoenix) or 800.253.9405 (other areas), weekdays from 7 am to 7 pm. We do expect call volumes could be high and will do our best to get to calls in a timely manner.

### AT&T

AT&T will not terminate the service of any wireless, home phone or broadband residential or small business customer because of their inability to pay their bill due to disruptions caused by the coronavirus pandemic. They will waive any late payment fees that any wireless, home phone or broadband residential or small business customer may incur because of economic hardship related to the coronavirus pandemic.

- The coronavirus pandemic is causing many hardships. If you find yourself in financial trouble and unable to pay your bill, AT&T is here to help you. Please contact 800.288.2020 for AT&T broadband, residential wireless or small business services and 611 from your AT&T device for wireless.

### CENTURYLINK

Waive late fees, data limits and will not terminate service for residential and small business customers during the coronavirus (COVID-19) outbreak.

### CHARTER COMMUNICATIONS

Charter will offer free Spectrum broadband and Wi-Fi access for 60 days to households with K-12 and/or college students who do not already have a Spectrum broadband subscription and at any service level up to 100 Mbps. To enroll call 1.844.488.8395. Installation fees will be waived for new student households.

### **CITY OF PHOENIX WATER**

Phoenix Water Services will continue to provide safe, clean, reliable water to the community during this healthcare emergency. Those currently disconnected have also been reconnected. These residences will receive low-flow water service that is adequate for sanitation and cooking. Customers will be responsible to pay for all water service received during this time and should continue making partial or full payments of their City Services Bill when possible to avoid a precipitously higher bill at a later date. For further assistance paying bill, please see the agencies below:

- St. Vincent de Paul: 602.254.3338
- Salvation Army: 602.267.4127
- Human Services Social Services/City of Phoenix: 602.262.6510

### **COX**

Cox won't terminate services to residential or small businesses for the next 60 days due to disruptions and will waive late fees and open Cox Wi-Fi hotspots to keep communities connected. Effective Monday, March 16, Cox is providing:

- Limited-time, first month free of Connect2Compete services, \$9.95/month thereafter

### **CRICKET WIRELESS**

Beginning March 14, Cricket will waive reconnect fees for customers who are affected by the COVID-19 pandemic. Cricket customers who are affected by the COVID-19 pandemic should call Cricket customer care at 1.800.CRICKET (274.2538) or 611 from their Cricket phone if they need this reconnect waived.

### **SALT RIVER PROJECT (SRP)**

SRP is temporarily suspending electricity disconnections and waiving late fees.

### **SOUTHWEST GAS**

Southwest Gas has stopped service disconnections indefinitely, until the coronavirus situation improves. For customers experiencing financial hardship, we are here to help with flexible payment options.

- Humane Services Social Services/City of Phoenix: 602.262.6510



### **SPRINT**

For the next 60 days, Sprint will support residential and small business customers by:

- Not terminating service if they are unable to pay their Sprint bill because of the coronavirus
- Waiving late fees incurred because of economic circumstances related to the pandemic
- Customers with metered data plans will receive unlimited data per month for 60 days (a minimum of two bill cycles) at no extra cost
- Providing customers with an additional 20GB of mobile hotspot data per month for 60 days (a minimum of two bill cycles) at no extra cost

### **T-MOBILE**

Customers' network capacity across the country has been increased and all customers will have unlimited data for the next 60 days.

### **VERIZON**

When a Verizon customer is experiencing hardships because of COVID-19, for the next 60 days, Verizon will waive late fees and will not terminate service to a customer who's been impacted by the events involving the coronavirus. If our customers are experience a hardship, they should call our customer service team to discuss their situation and available options at 1.800.922.0204

### RECURSO ADICIONALES

- 211 Arizona: Marque 211 ingrese el código postal, <https://211arizona.org/> [www.findhelpphx.org](http://www.findhelpphx.org)
- Asistencia de servicios para personas mayores: 602.262.6631
- Línea de crisis de Arizona central: 602.222.9444

### APS

Estamos suspendiendo el corte de energía a nuestros clientes por falta de pago. Estamos renunciando a los cargos por pagos atrasados.

- Asistencia de servicios públicos: APS se ha asociado con St. Vincent de Paul para brindar asistencia en casos de crisis a los clientes que lo necesitan. Llame a la Línea de Asistencia de Servicios Públicos al 602.850.6948.
- Estamos estableciendo un Fondo de Atención al Cliente para aquellos que necesitan asistencia para pagar su factura que estará disponible a partir del miércoles 18 de marzo. El fondo estará disponible a través de nuestros asesores llamándonos al (602) 371-7171 (Phoenix) o al (800) 253-9405 (otras áreas), de lunes a viernes de 7 am a 7 pm. Esperamos que los volúmenes de llamadas sean altos y haremos todo lo posible para atender las llamadas de manera oportuna.

### AT&T

No finalizar el servicio de ningún cliente inalámbrico, residencial o de banda ancha residencial o de pequeñas empresas debido a su incapacidad para pagar su factura debido a interrupciones causadas por la pandemia de coronavirus. No aplique ningún cargo por pago atrasado en el que pueda incurrir cualquier cliente de telefonía residencial, residencial o de banda ancha inalámbrico o de banda ancha debido a dificultades económicas relacionadas con la pandemia de coronavirus.

- La pandemia de coronavirus está causando muchas dificultades. Si se encuentra en problemas financieros y no puede pagar su factura, estamos aquí para ayudarlo. Comuníquese con nosotros al 800-288-2020 para obtener servicios de banda ancha de AT&T, servicios inalámbricos residenciales o para pequeñas empresas y 611 desde su dispositivo AT&T para servicios inalámbricos.

### CENTURYLINK

Renuncia a los cargos por mora y límites de datos y no finalizar el servicio para clientes de telefónica residencial y de pequeñas empresas durante la epidemia de COVID-19.

### **CIUDAD DE PHOENIX**

Phoenix Water Services continuara brindando agua segura, limpia y. confiable a la comunidad durante esta emergencia de atención medica. Los que actualmente están desconectados también se han vuelto a conectar. Estas residencias recibirán un servicio de agua de bajo flujo que sea adecuado para el saneamiento y la cocina. Los clientes serán responsables de pagar todos los servicios de agua recibidos durante este tiempo ye deben continuar haciendo pagos parciales o completos de su factura de servicios municipales cuando sea posible para evitar un a factura precipitadamente mas alta en una fecha posterior. Para obtener mas ayuda para pagar la factura, consulte las agencias a continuación:

- St. Vincent de Paul: 602.254.3338
- Salvation Army: 602.267.4127
- Human Services Social Services/City of Phoenix: 602.262.6510

### **COX**

No terminará los servicios para empresas residenciales o pequeñas empresas durante los próximos 60 días debido a interrupciones que exonerarán los cargos por demora y abrirán los puntos de acceso Wi-Fi de Cox para mantener a las comunidades conectadas.

A partir del lunes 16 de marzo, proporcionaremos por tiempo limitado, primer mes sin el servicio Connect2Compete, \$9.95/mes a partir de entonces.

### **CRICKET WIRELESS**

A partir del 14 de marzo, renunciaremos a las tarifas de reconexión para los clientes afectados por la pandemia de COVID-19. Los clientes de Cricket que se vean afectados por la pandemia de COVID-10 deben llamar al servicios de atención al cliente de Cricket a 1.800.CRICKET (274-2538) o a 611 desde su teléfono de Cricket se necesitan esta tarifa de reconexión.

### **PROYECTO SALT RIVER (SRP)**

Suspender temporalmente las desconexiones de electricidad y renunciar a los cargos por pagos atrasados.

### **SOUTHWEST GAS**

Han detenido las desconexiones del servicio indefinidamente, hasta que mejore la situación del coronavirus. Para los clientes que experimentan dificultades financieras, estamos aquí para ayudarlos con opciones de pago flexibles.

- Human Services Social Services/City of Phoenix: 602.262.6510

### **SPRINT**

Durante los próximos 60 días, apoyaremos a nuestros clientes residenciales y de pequeñas empresas mediante:

- No finalizar el servicio si no pueden pagar su factura de Sprint debido al coronavirus.
- Renunciar a los cargos por mora incurridos debido a circunstancias económicas relacionadas con la pandemia.
- Los clientes con planes de datos medidos recibirán datos ilimitados por mes durante 60 días (un mínimo de dos ciclos de facturación) sin costo adicional.
- Proporcionaremos a los clientes 20 GB adicionales de datos de puntos de acceso móvil por mes durante 60 días (un mínimo de dos ciclos de facturación) sin costo adicional.

### **T-MOBILE**

Los clientes tendrán datos ilimitados durante los próximos 60 días.

### **VERIZON WIRELESS**

Cuando un cliente de Verizon experimenta dificultades debido a COVID-19, durante los próximos 60 días, Verizon renunciará a los cargos por pagos atrasados y no cancelará el servicio a un cliente que haya sido afectado por los eventos relacionados con el coronavirus. Si nuestros clientes experimentan dificultades, deben llamar a nuestro equipo de servicio al cliente para analizar su situación y las opciones disponibles al 1.800.922.0204.