

IMPORTANT INFORMATION INFORMACIÓN IMPORTANTE

- There is no impact on set water fees and rates.

No hay ningún impacto en las comisiones y tarifas de agua establecidas.

- Water service will not be interrupted.

No se interrumpirá el servicio de agua.

- Customers will receive their bills on the same day each month and bill due dates will be consistent. Bill payment will be due 24/25 days after the bill is received.

Los clientes recibirán sus facturas el mismo día de cada mes y las fechas de vencimiento de las facturas serán consistentes. El pago de la factura vencerá 25 días después de recibirla.

- The last bill customers will receive from Minol Inc. will be in April 2024. The first bill received from Util360 will be on May 2024.

La última factura que los clientes recibirán de Minol Inc. será en abril de 2024. La primera factura recibida de Util360 será en de mayo de 2024.

- Your bill design and portal will change. Customers will have access to the new portal on May 15 2024 through www.menlopark.util360.com

El diseño de la factura y el portal cambiarán. Los clientes tendrán acceso al nuevo portal el 15 de mayo de 2024 a través de www.menlopark.util360.com

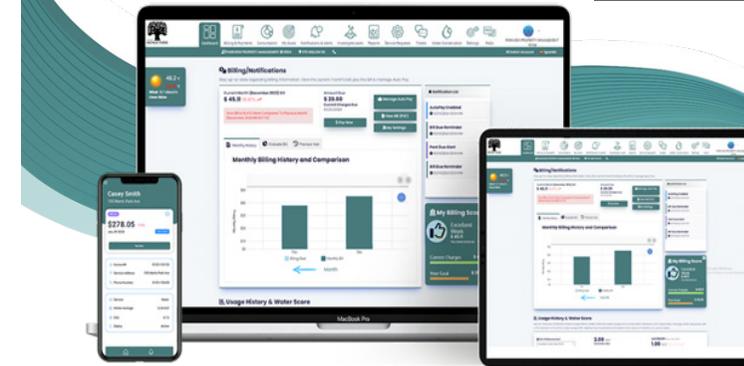
- Customers will need to change their payment information with their banks if they pay through an online bill paying service.

Los clientes deberán cambiar su información de pago con sus bancos si pagan a través de un servicio de pago de facturas en línea.

- Customers will need update their Autopay information in the new portal.

Los clientes deberán actualizar su información de pago automático en el nuevo portal.

City of Menlo Park
701 Laurel St.
Menlo Park, CA 94025



WATER BILLING SYSTEM TRANSICIÓN DE FACTURACIÓN DE AGUA

MENLO PARK MUNICIPAL WATER
AGUA MUNICIPAL DE MENLO PARK

On **May 15th 2024**, Menlo Park Municipal Water (MPMW) customers will have access to an improved water billing portal.

*El **15 de mayo de 2024**, los clientes de Agua Municipal de Menlo Park tendrán acceso a un portal mejorando de facturación del agua.*

WATER BILLING SYSTEM TRANSITION TRANSICIÓN DE PROVEEDOR DE FACTURACIÓN DE AGUA



Menlo Park Municipal Water is in the process of transitioning water billing services from Minol Inc. to Util360, a California-based company, to improve customer service and upgrade billing portal features.

Agua Municipal de Menlo Park está en el proceso de transición de los servicios de facturación del agua de Minol Inc. a Util360, una empresa de California, para mejorar el servicio al cliente y actualizar las funciones del portal de facturación.

Once the new portal is live, customers will have access to an all-new online portal with enhanced features such as:

- Detailed water use tracking
- Automatic leak alerts
- Consistent Autopay dates & fixed billing dates
- And much more!

Una vez que el nuevo portal esté disponible, los clientes tendrán acceso a un portal en línea totalmente nuevo con funciones mejoradas como:

- Seguimiento detallado del consumo de agua
- Alertas automáticas de fugas
- Fechas fijas de pago automático y fechas de facturación fijas
- ¡Y mucho más!

HOW TO REGISTER YOUR ACCOUNT ON THE NEW PORTAL (STARTING MAY 15, 2024):

CÓMO REGISTRAR SU CUENTA EN EL NUEVO PORTAL (A PARTIR DEL 15 DE MAYO DE 2024):

STEP 1: OPEN YOUR BROWSER PASO 1: ABRE SU NAVEGADOR

Enter the new portal link into your web browser:
menlopark.util360.com

Escriba el nuevo enlace del portal en su navegador web: menlopark.util360.com



STEP 2: ACTIVATE YOUR ACCOUNT PASO 2: ACTIVE SU CUENTA

You can register your water account on the new portal by doing one of the following:

Puede registrar su cuenta de agua en el nuevo portal realizando una de las siguientes acciones:

- If you have a registered online account on the old portal, reset your password by clicking the "Reset Password" link.

Si tiene una cuenta en línea registrada en el portal anterior, restablezca su contraseña haciendo clic en el enlace "Restablecer contraseña".

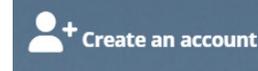
- Find your account by entering your name, address or account number into the "Find My Account" search bar.

Encuentre su cuenta introduciendo su nombre, dirección o número de cuenta en la barra de búsqueda "Encontrar mi cuenta".

Find My Account

- Use the "Create an account" button to enter your account information.

Utilice el botón "Crear una cuenta" para introducir la información de la cuenta.



***Note: Your last five digits of your old Minol account number will now be your account number on the new portal. Example:**

***Nota: Los últimos cinco dígitos de su número de cuenta Minol ahora serán su número de cuenta en el nuevo portal. Ejemplo:**

ACCOUNT INFORMATION	
Account Name:	CITY OF MENLO PARK
Account Number:	2020-00000-12345
Service Address:	701 LAUREL ST
Bill Date: 03/28/2024	Due Date: 04/22/2024

STEP 3: UPDATE PAYMENT INFORMATION PASO 3: ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE PAGO

Customers will be asked to re-enter their payment information on the new portal.

Se pedirá a los clientes que vuelvan a ingresar su información de pago en el portal nuevo.

Customers who signed up for Autopay on the Minol portal will need to re-enroll on the Util360 portal.

Los clientes que se registraron para Autopay en el portal Minol deberán volver a inscribirse en el portal Util360.

HOW TO PAY YOUR WATER BILL TO UTIL360

CÓMO PAGAR SU FACTURA DE AGUA A UTIL360

- Online/ *En línea*: menlopark.util360.com
- Phone/ *Teléfono*: 844-360-7733
- Mail a check (include your payment coupon and mail in the provided return envelope) to:
Envíe un cheque (incluya su cupón de pago y envíelo en el sobre de devolución proporcionado) a:
City of Menlo Park
PO Box 45372
San Francisco, CA 94145-0372
- In person at one of the following locations/
En persona en uno de las siguientes ubicaciones:

Location/ Ubicación	Address/ Dirección	Payment type/ Tipo de pago
Menlo Park Library	800 Alma St.	Cash/check
Belle Haven Community Campus	100 Terminal Ave	Cash/check

NEW CUSTOMER SERVICE CONTACT NUEVO CONTACTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

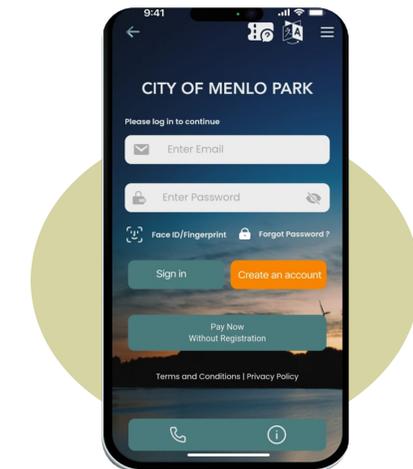
Questions about navigating the new portal, your water account, billing or payments? Call 844-360-7733 or submit a support ticket on the new portal.

¿Tiene preguntas sobre cómo navegar por el nuevo portal, su cuenta de agua, la facturación o los pagos? Llame al 844-360-7733 o envíe un ticket de soporte en el nuevo portal.

DOWNLOAD THE APP DEESCARGUE LA APP

You can access your billing portal on Util360's free mobile app. Scan the QR code with your mobile device to access the app through the App Store or Google Play.

Puede acceder a su portal de facturación en la aplicación móvil gratuita de Util360. Escanea el código QR con tu dispositivo móvil para acceder a través de App Store o en Google Play.



FOR MORE INFORMATION

- Visit menlopark.gov/waterbilling
- Call 650-330-6750
City Hall Hours: Mon - Thu; 7:30 a.m. - 5:30 p.m.,
Alternating Fridays 8:00a.m. - 5:00 p.m.
- Email water@menlopark.gov

PARA MAS INFORMACIÓN

- Visite menlopark.gov/waterbilling
- Llame a 650-330-6750
Horas Ayuntamiento:
Mon - Thu; 7:30 a.m. - 5:30 p.m.,
Viernes alternos 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- Correo electrónico water@menlopark.gov