



Assistance to help pay APS bill due to COVID-19 challenges

Together we are facing something most of us have never seen in our lifetimes. The COVID-19 Coronavirus pandemic has us all seeking answers through this uncertainty.

While most of the answers will come from the public health experts, we at APS can remove one bit of uncertainty: if you are having difficulty paying your energy bill during this time, we will not shut off power for non-payment, and we are waiving late fees as well.

We know the pandemic will affect your personal and work life. If you need assistance with your bill, please reach out. We are setting up a Customer Support Fund that will be available starting Wednesday, March 18th. Meanwhile, we have a number of additional resources and programs listed on our website at aps.com/support. You can call us at (602) 371-7171 (Phoenix) or (800) 253-9405 (other areas), weekdays from 7 a.m. to 7 p.m. We do expect call volumes could be high and will do our best to get to calls in a timely manner. We continue to monitor the situation, and will provide additional information to support our customers as things evolve.

Let me also reassure you that we do not expect this situation to cause any disruption in providing you power. We are following the guidelines from the Centers for Disease Control and Prevention and World Health Organization to help keep our employees healthy, and we have the necessary contingency plans in place. Keeping our customers, communities and employees safe, and keeping your power on, remain our top priorities.

As a husband, father and grandfather, and president of a company with over 6,000 employees I care about deeply, I urge you all to follow the same social distancing precautions that we are. This information from the [Centers for Disease Control and Prevention](#) and [Johns Hopkins University](#) can be a helpful resource.

Please be safe,

Daniel Froetscher



Asistencia para ayudar a pagar la factura de APS debido a los desafíos de COVID-19

En conjunto, enfrentamos algo que la mayoría de nosotros nunca hemos visto en nuestras vidas. La pandemia de coronavirus COVID-19 nos tiene a todos buscando respuestas a través de esta incertidumbre.

Si bien la mayoría de las respuestas vendrán de los expertos en salud pública, en APS podemos eliminar un poco de incertidumbre: si tiene dificultades para pagar su factura de energía durante este tiempo, no desconectamos la energía por falta de pago, y estamos renunciando a los cargos por retraso también.

Sabemos que la pandemia afectará su vida personal y laboral. Si necesita ayuda con su factura, comuníquese. Estamos creando un Fondo de Atención al Cliente que estará disponible a partir del miércoles, 18 de marzo. Mientras tanto, tenemos una serie de recursos y programas adicionales enumerados en nuestro sitio web en aps.com/support. Puede llamarnos al (602) 371-7171 (Phoenix) o al (800) 253-9405 (otras áreas), de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. Esperamos que los volúmenes de llamadas serán altas y haremos todo lo posible para atender las llamadas de manera oportuna. Continuamos monitoreando la situación y brindaremos información adicional para apoyar a nuestros clientes a medida que las cosas evolucionan.

Permítanme asegurarles también que no esperamos que esta situación cause ninguna interrupción en el suministro de energía. Estamos siguiendo los procedimientos de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud para ayudar a mantener a nuestros empleados saludables, y contamos con los planes de contingencia necesarios. Mantener seguros a nuestros clientes, comunidades y empleados, y mantener su poder encendido, siguen siendo nuestras principales prioridades.

Como esposo, padre y abuelo, y presidente de una compañía con más de 6,000 empleados que me importan profundamente, les insto a todos a que sigan las mismas precauciones de distanciamiento social que nosotros. Esta información de los [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades](#) y [la Universidad John Hopkins](#) puede ser un recurso útil.

Por favor, tengan cuidado,

Daniel Froetscher

Here are some Free or discounted internet services for our families- for 60 days or so

- **[Cox Communications Response](https://www.cox.com/residential/internet/learn/cox-hotspots.html)** : Cox Communications offers a range of services and packages for the next 60 days (for ex, free access to over 650,000 Wi-Fi hot spots; residential customers in the company's Starter, StraightUp Internet and Connect2Compete packages will be automatically upgraded to speeds of 50 Mbps). Visit <https://www.cox.com/residential/internet/learn/cox-hotspots.html>.
- **[Comcast COVID-19 Response](https://corporate.comcast.com/covid-19)**: Comcast offers free Wi-Fi for 2 months to low income families plus all Xfinity hot-spots are free to the public during this time. Visit <https://corporate.comcast.com/covid-19>.
- **[Charter Free Internet offer for 2 months](https://corporate.charter.com/newsroom/charter-to-offer-free-access-to-spectrum-broadband-and-wifi-for-60-days-for-new-K12-and-college-student-households-and-more)**- Visit <https://corporate.charter.com/newsroom/charter-to-offer-free-access-to-spectrum-broadband-and-wifi-for-60-days-for-new-K12-and-college-student-households-and-more>
- **[AT&T COVID-19 Response](https://about.att.com/pages/COVID-19.html)**: AT&T offers open hot-spots, unlimited data to existing customers, and \$10/month plans to low income families. Visit <https://about.att.com/pages/COVID-19.html>
- **[Verizon COVID-19 Response](https://www.verizon.com/about/news/our-response-coronavirus)**: There are no special offers, but Verizon is following the FCC agreement. Visit <https://www.verizon.com/about/news/our-response-coronavirus>.
- **[Sprint COVID-19 Response](https://newsroom.sprint.com/covid-19-updates-sprint-responds.htm)**: Sprint is following the FCC agreement and will provide unlimited data to existing customers. Starting Tuesday, March 17, 2020, Sprint will allow all handsets to enable hot-spots for 60 days at no extra charge. Visit <https://newsroom.sprint.com/covid-19-updates-sprint-responds.htm>
- **[T-Mobile COVID-19 Response](https://www.t-mobile.com/news/t-mobile-update-on-covid-19-response)**: T-Mobile is following the FCC agreement and providing unlimited data to existing customers. It will soon allow all handsets to enable hot-spots for 60 days at no extra charge. Visit <https://www.t-mobile.com/news/t-mobile-update-on-covid-19-response>.

Aquí hay algunos servicios de Internet gratuitos o con descuento para nuestras familias, durante aproximadamente 60 días

- **[Respuesta de Cox Communications](#)**: Cox Communications ofrece servicios y paquetes para los próximos 60 días (por ejemplo, acceso gratuito a más de 650,000 puntos de conexión Wi-Fi; los clientes residenciales en los paquetes Starter, StraightUp Internet y Connect2Compete de la compañía se actualizarán automáticamente a velocidades de 50 Mbps). Visite <https://www.cox.com/residential/internet/learn/cox-hotspots.html>.
- **[Respuesta de Comcast COVID-19](#)**: Comcast ofrece conexión Wi-Fi gratuita durante 2 meses a familias de bajos ingresos, además de que todos los puntos de acceso de Xfinity son gratuitos para el público durante este tiempo. Visite <https://corporate.comcast.com/covid-19>.
- **[Oferta de Internet gratis de Charter durante 2 meses](#)**- visite <https://corporate.charter.com/newsroom/charter-to-offer-free-access-to-spectrum-broadband-and-wifi-for-60-days-for-new-K12-and-college-student-households-and-more>
- **[Respuesta de AT&T COVID-19](#)**: AT&T ofrece puntos calientes abiertos, datos ilimitados a clientes existentes y planes de \$ 10 / mes para familias de bajos ingresos. Visite <https://about.att.com/pages/COVID-19.html>
- **[Respuesta de Verizon COVID-19](#)**: No hay ofertas especiales, pero Verizon está siguiendo el acuerdo de la FCC. Visite <https://www.verizon.com/about/news/our-response-coronavirus>.
- **[Respuesta de Sprint COVID-19](#)** : Sprint está siguiendo el acuerdo de la FCC y proporcionará datos ilimitados a los clientes existentes. A partir del martes 17 de marzo de 2020, Sprint permitirá que todos los teléfonos habiliten los puntos calientes durante 60 días sin cargo adicional. Visite <https://newsroom.sprint.com/covid-19-updates-sprint-responds.htm>
- **[Respuesta de T-Mobile COVID-19](#)** : T-Mobile sigue el acuerdo de la FCC y proporciona datos ilimitados a los clientes existentes. Pronto permitirá que todos los teléfonos habiliten los puntos calientes durante 60 días sin cargo adicional. Visite <https://www.t-mobile.com/news/t-mobile-update-on-covid-19-response>.