

Del Oro Water Company – Metropolitan District

9/16/26

Dear Customers of Metropolitan District,

While the Do Not Drink Order currently in effect is mostly a precaution to avoid stomach or intestinal illness, we understand the inconvenience of it. Del Oro Water is working as quickly as possible to resolve this issue and continue to disinfect and take follow up samples.

During this time, affected customers may purchase bottled water for essential household needs. Del Oro Water will reimburse eligible customers for reasonable bottled water expenses incurred, beginning on 9/11/26 through the issuing of the Unsafe Water Later Cancellation Notice. Bottled water must not have carbonation or flavor in order to be eligible for reimbursement.

Customers should use bottle water for all drinking (including baby formula and juice), brushing teeth, washing dishes, making ice and food preparation.

To request reimbursement, please retain your receipts and submit them to our office along with your name, service address, and phone number. Reimbursements will be issued directly to customer's Del Oro Water accounts. Additional instructions and any applicable reimbursement limits will be provided by our customer service team. We apologize for the inconvenience and appreciate your patience and understanding as our crews continue to resolve the Bacteriological issues in your district.

Thank you,

The Del Oro Water Team

Estimados clientes del Distrito Metropolitano,

Aunque la orden de no beber agua que está vigente actualmente es mayormente una precaución para evitar enfermedades estomacales o intestinales, entendemos las molestias que esto puede causar. Del Oro Water está trabajando lo más rápido posible para resolver este problema y continuar desinfectando y tomando muestras de seguimiento.

Durante este tiempo, los clientes afectados pueden comprar agua embotellada para necesidades esenciales del hogar. Del Oro Water reembolsará a los clientes elegibles los gastos razonables de agua embotellada incurridos, comenzando el 11/9/26 hasta la emisión del Aviso de Cancelación del Agua No Segura. El agua embotellada no debe tener gas ni sabor para ser elegible para el reembolso.

Los clientes deben usar agua embotellada para todo consumo (incluyendo fórmula para bebés y jugos), cepillado de dientes, lavado de platos, hacer hielo y preparación de alimentos.

Para solicitar el reembolso, por favor conserve sus recibos y envíelos a nuestra oficina junto con su nombre, dirección del servicio y número de teléfono. Los reembolsos se harán directamente a las cuentas de Del Oro Water de los clientes. Instrucciones adicionales y cualquier límite de reembolso aplicable serán proporcionados por nuestro equipo de servicio al cliente.

Pedimos disculpas por los inconvenientes y agradecemos su paciencia y comprensión mientras nuestros equipos continúan resolviendo los problemas bacteriológicos en su distrito.

Gracias,

El equipo de Del Oro Water