



What is happening?

As of October 1, 2022, Toho Water Authority (Toho), will proudly start serving residents of the City of St. Cloud and the surrounding area. However, some portions of fully integrating our systems will take more time and will occur over the next year or so. The information below gives you a snapshot regarding what to expect. Since the St. Cloud City Council approval in February for Toho to manage St. Cloud Utilities, the teams have been working hand-in-hand to ensure a smooth transition.

¿Qué está pasando?

A partir del 1 de octubre de 2022, Toho Water Authority (Toho) comenzará a proveer servicios de agua a los residentes de la Ciudad de St. Cloud y sus alrededores. Sin embargo, integrando algunas partes de nuestros sistemas llevarán más tiempo y ocurrirán durante el próximo año más o menos. Lo siguiente le brinda información de lo que puede esperar. Desde que el Consejo Municipal de St. Cloud aprobó en febrero que Toho administrara St. Cloud Utilities, los equipos han estado trabajando juntos para garantizar una buena transición.

Billing Information

As of October 1, 2022, do I make payments payable to Toho Water Authority?

- Yes. Please make all drop box, walk-in and mailed payments to: **Toho Water Authority**
- If your payment and/or autopay is set up directly through your financial institution, please change the payee to **Toho Water Authority**.
- If you have your autopay setup on St. Cloud's payment portal, no changes are required at this time.

Datos de facturación

¿A partir del 1 de octubre de 2022, debo realizar pagos a nombre de Toho Water Authority?

- Sí. Por favor haga todos sus pagos a través de buzón, en persona y por correo a nombre de: **Toho Water Authority**
- Si su pago y/o pago automático se encuentra establecido directamente a través de su institución financiera, por favor cambie el nombre de beneficiario a: **Toho Water Authority**.
- Si tiene su configuración de pago automático en el portal de pago de St. Cloud, no se requieren cambios en este momento.

Do I use the same payment methods?

Yes. Payment should be made through the St. Cloud payment web portal, Amscot locations or by check or cash at St. Cloud City Hall (1300 9th

¿Debo utilizar los mismos métodos de pago?

Sí. Los pagos se deben realizar a través del portal web de St. Cloud, en las sucursales de Amscot, o con cheque o efectivo en el municipio

<p>St., St. Cloud, FL 34769) Monday through Friday from 8 a.m. - 4 p.m. Just remember to change the payee to Toho Water Authority.</p>	<p>de St. Cloud (1300 9th St., St. Cloud, FL 34769) de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Recuerde cambiar el nombre del beneficiario a Toho Water Authority.</p>
<p>Will my bill look the same? Although you may see some slight changes (like the Toho logo), the bill will look very similar. The bill will still include charges for Solid Waste, Storm Water and Emergency Medical Services that continue to be provided by the City of St. Cloud. Upon payment, Toho will transfer the Solid Waste, Storm Water, and Emergency Medical Services payment portion to the City of St. Cloud.</p>	<p>¿Mi factura se verá igual? Verás algunos cambios leves (como el logo de Toho), pero la factura será muy similar. La factura seguirá incluyendo los cargos por residuos sólidos, aguas pluviales y servicios médicos de emergencia que la Ciudad de St. Cloud continúa brindando. Una vez realizado el pago, Toho transferirá la parte del pago de los servicios médicos de emergencia, aguas pluviales y residuos sólidos a la Ciudad de St. Cloud.</p>
<p>Will my bill date and due date stay the same? All residential and most commercial billing cycles will not change at this time. Billing cycles may change at a later date as we fully merge our systems but you will receive more communications before those changes occur.</p>	<p>¿Se mantendrán iguales la fecha de mi factura y la fecha de vencimiento? Todos los ciclos de facturación residenciales y la mayoría de los comerciales no cambiarán en este momento. Los ciclos de facturación pueden cambiar después a medida que integramos nuestros sistemas. Antes de que ocurran esos cambios recibirá más información.</p>
<p>What about late fees and related policies? Late fees and related policies will remain unchanged at this time.</p>	<p>¿Qué pasará con los cargos por pago atrasado y las pólizas relacionadas? Los cargos por pagos atrasados y las pólizas relacionadas permanecerán sin cambios en este momento.</p>
<p>What if I need payment assistance? Please contact the Customer Service serving St. Cloud at 407-957-7344 or send an email to cs-stcloud@tohowater.com. We'll customize a payment plan for you to help pay off past due balances and avoid penalties. Customers can also apply at the Osceola Council on Aging (OCA) for utility financial assistance by calling 407-846-8532 or online at www.osceolagenerations.org.</p>	<p>¿Qué sucede si necesito asistencia con los pagos? Por favor comuníquese con el Servicio al Cliente de St. Cloud al 407-957-7344 o envíe un correo electrónico a cs-stcloud@tohowater.com. Te haremos un plan de pago para ayudarle a pagar los saldos vencidos y evitar cargos adicionales. Los clientes también pueden solicitar asistencia financiera para servicios públicos en el Osceola Council on Aging (OCA) llamando al 407-846-8532 o en la página web: www.osceolagenerations.org.</p>

<p>How do I start, stop or move my utility service? Just call Customer Service serving St. Cloud at 407-957-7344 or send an email to cs-stcloud@tohowater.com.</p>	<p>¿Cómo inicio, detengo o muevo mi servicio de agua? Simplemente llame al Servicio al Cliente de St. Cloud al 407-957-7344 o envíe un correo electrónico a cs-stcloud@tohowater.com.</p>
<p>Can I pay my OUC bill at the walk-in center? Yes. Payments can be made at St. Cloud City Hall (1300 9th St., St. Cloud, FL 34769) Monday through Friday from 8 a.m. - 4 p.m. You will need your OUC bill or account number for payment processing.</p>	<p>¿Puedo pagar mi factura de OUC en el municipio de St. Cloud Sí. Los pagos se pueden realizar en el municipio St. Cloud (1300 9th St., St. Cloud, FL 34769) de lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p.m. Necesitará su factura de OUC o número de cuenta para el procesamiento de pagos.</p>
<p>Interruptions of service</p> <p>How will I be notified? In the event of an interruption of service, St. Cloud residents will be notified by email, text and phone message. Alerts will also be posted online in the Alerts section of stcloudfl.gov/Utilities and tohowater.com.</p>	<p>Interrupciones de servicio</p> <p>¿Cómo seré notificado? En caso de una interrupción del servicio, los residentes de St. Cloud serán notificados por correo electrónico, mensaje de texto y por teléfono. Estas notificaciones también se publicarán en línea en la sección de ‘Alerts’ de stcloudfl.gov/Utilities y tohowater.com.</p>
<p>Rate Adjustments</p> <p>How will rates be impacted? Toho has some of the lowest rates in Central Florida and the entire state for basic water and sewer service. Under Toho’s rate structure, approved by the St. Cloud City Council on July 14, an estimated 73% of St. Cloud customers will see lower bills. However, others may see an increase based on Toho’s conservation-based tier system where rates increase with higher usage levels, especially related to irrigation usage. For rate information or further guidance on ways to conserve water and reduce your water costs, please visit the I want to section on www.stcloudfl.gov/utilities.</p>	<p>Ajustes de tarifas</p> <p>¿Cómo se verán afectadas las tarifas? Toho tiene una de las tarifas más bajas de la Florida Central y en todo el estado para servicios básicos de agua y alcantarillado. Según la estructura de tarifas de Toho, aprobada por el Consejo Municipal de St. Cloud el 14 de julio, aproximadamente el 73% de los clientes de St. Cloud verán facturas más bajas. Sin embargo, otros podrán ver un aumento debido a la estructura de tarifas que promueve conservación, donde las tarifas aumentan de acuerdo con el nivel de uso, especialmente con el riego. Para más información sobre las tarifas, formas de conservar y reducir su costo de agua, visite la sección “I want to” en www.stcloudfl.gov/utilities.</p>

<p>How was Toho able to reduce rates for a majority of customers?</p> <p>Toho is a larger organization that is able to achieve additional economies of scale and the integration with St. Cloud further supports this goal. As merged utilities, we can better utilize our infrastructure, rather than having parallel systems in various locations, which also helps reduce costs.</p> <p>Toho has also structured our rates to incentivize conservation and keep our rates for basic household use as low as possible. This approach benefits a majority of our customers as noted on our website, which also shows how the rates compare to others. Please visit our Rates section on www.tohewater.com for more information.</p>	<p>¿Cómo pudo Toho reducir las tarifas para la mayoría de los clientes?</p> <p>Por ser Toho una organización más grande puede lograr economías de escala adicionales y la integración con St. Cloud respalda aún más este objetivo. Como empresas de servicios públicos integrados, podemos utilizar mejor nuestra infraestructura, en lugar de tener sistemas paralelos en varios lugares, lo que también ayuda a reducir los costos.</p> <p>Toho también ha estructurado sus tarifas para promover conservación y mantener las tarifas para uso residencial básico lo más bajo posible. Este enfoque beneficia a la mayoría de nuestros clientes, como se indica en nuestro sitio web, en donde también se muestran comparaciones de tarifas. Visite nuestra sección de “Rates” en www.tohewater.com para obtener más información.</p>
<p>Is there something a resident can do to reduce their water bill?</p> <p>Yes. You can conserve water usage by adjusting your irrigation settings for landscaping to use only what is required for your plants and be consistent with irrigation restrictions. One of the best things that you can do is to use Florida friendly or Florida native plants in your landscape. For more information on plants that need less irrigation, please visit the I want to section on www.stcloudfl.gov/utilities.</p>	<p>¿Hay algo que un residente pueda hacer para reducir su factura de agua?</p> <p>Sí. Puede conservar el uso de agua ajustando su sistema de riego para usar solo lo requerido para sus plantas y ser consistente con las restricciones de riego. Una de las mejores cosas que puede hacer es usar plantas nativas o aptas para Florida en su jardín. Para obtener más información sobre las plantas que necesitan menos riego, visite la sección “I want to” en www.stcloudfl.gov/utilities.</p>
<p>Irrigation Schedules</p> <p>Are there existing restrictions for irrigation?</p> <p>Yes. In mid-August, 2022, a new irrigation schedule was announced based on the last digit of a property’s address along with specific irrigation times. Approved by the South Florida Water Management District (www.sfwmd.gov), which oversees the area where St. Cloud is located, irrigation is restricted to two days a week. This schedule will help reduce the number of people irrigating at the same time. Following</p>	<p>Horarios de Riego</p> <p>¿Existen restricciones para el riego?</p> <p>Sí. A mediados de agosto del 2022, se implementó un nuevo horario de riego basado en el último dígito de la dirección de una propiedad junto con tiempos de riego específicos. Aprobado por el South Florida Water Management District (www.sfwmd.gov), que supervisa el área donde se encuentra St. Cloud, el riego está limitado a dos días a la semana. Este horario ayudará a reducir el número de personas que riegan al mismo tiempo. Seguir este horario</p>

<p>this schedule will help improve pressures in both potable and reuse water irrigation systems. Please visit the Water Schedules section on www.stcloudfl.gov/utilities for your schedule or see the table below.</p>	<p>ayudará a mejorar las presiones en los sistemas de riego de agua potable y reutilizada. Visite la sección de “Water Schedules” en www.stcloudfl.gov/utilities para conocer su horario o consulte la tabla a continuación.</p>
<p>Water Quality</p> <p>What is Toho doing about water quality?</p> <p>Toho knows water quality is a priority and is particularly at the forefront for residents who have experienced challenges. This will take some time but Toho, along with the City of St. Cloud, is committed to providing lasting solutions. Toho will evaluate infrastructure to identify and prioritize upgrades in the St. Cloud system. In fact, these evaluations are already moving forward. In the short term, Toho will continue using the operational tools (such as unidirectional flushing) that St. Cloud is already using.</p> <p>Water Treatment Plant 4 is a key facility in St. Cloud’s water supply portfolio and will continue to operate underneath Toho’s management. Toho is commissioning further engineering and operational evaluations to identify potential improvements or process changes to this facility and these evaluations are underway.</p>	<p>Calidad del agua</p> <p>¿Qué está haciendo Toho con respecto a la calidad del agua?</p> <p>Toho sabe que la calidad del agua es una prioridad y está en la mente en los residentes que han experimentado problemas. Esto tomará algún tiempo, pero Toho, junto con la Ciudad de St. Cloud, se compromete a brindar soluciones duraderas. Toho evaluará la infraestructura para identificar y priorizar las actualizaciones en el sistema de St. Cloud. De hecho, estas evaluaciones ya están avanzando. A corto plazo, Toho seguirá utilizando las herramientas operativas que la Ciudad de St. Cloud ya está usando como el lavado unidireccional.</p> <p>La planta de tratamiento de agua número 4 es una instalación clave en el suministro de agua para St. Cloud y continuará operando bajo la administración de Toho. Mientras tanto, Toho está realizando evaluaciones operativas y de ingeniería para identificar posibles mejoras o cambios en el proceso de esta instalación.</p>
<p>Toho</p> <p>Who is Toho?</p> <p>Established in 2003 as an independent special district by the merger of the water and wastewater utilities operated by the City of Kissimmee and Osceola County, Toho has been providing water utility services to the area for nearly 20 years. Welcoming St. Cloud utility customers fulfills part of the original vision for Toho to manage the water utilities for the region. Today, with the addition of team members from St. Cloud, Toho has a team of over 500 employees who remain committed to the Toho Promise: Our Customers, Our Community and Our Employees Trust That Toho Cares. The Toho</p>	<p>Toho</p> <p>¿Quién es Toho?</p> <p>Establecido en 2003 como un distrito especial independiente por la integración de los servicios públicos de agua y aguas residuales operados por la Ciudad de Kissimmee y el Condado de Osceola, Toho ha brindado estos servicios públicos al área durante casi 20 años. Dar la bienvenida a los clientes de servicios públicos de St. Cloud cumple parte de la visión original de Toho de administrar los servicios públicos de agua de la región. Hoy, con la incorporación de miembros del equipo de St. Cloud, Toho cuenta con un equipo de más de 500 empleados que siguen comprometidos con la Promesa de Toho: Nuestros clientes, nuestra</p>

<p>Promise is something Toho team members aspire to live up to every day.</p>	<p>comunidad, nuestros empleados confían en que Toho se compromete. La Promesa de Toho es algo que los empleados aspiran y cumplen todos los días.</p>
<p>What are some benefits?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continued engagement in managing the utility through representation on Toho’s Board of Supervisors will increase to seven voting members and four ex-officio non-voting members. The City of St. Cloud City Council will appoint two of the voting members and one ex-officio, non-voting representative who is a current member of the St. Cloud City Council. • Improved infrastructure performance, reliability and resilience by further integrating and sharing infrastructure across the Toho and St. Cloud systems. • Benefits of a larger organization focused on utilities – financial strength, economies of scale and improved access to technical specialists. <p>Some of the benefits of working together have not yet been realized with future water permitting in the region being a key issue where combining together will strengthen these strategic future plans.</p>	<p>¿Cuáles son algunos beneficios?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La participación continua en el manejo de la empresa de servicios públicos a través de la representación en la Junta de Supervisores de Toho, aumentará a siete miembros con derecho a voto y a cuatro miembros ex-officio sin derecho a voto. El Consejo Municipal de la Ciudad de St. Cloud nombrará a dos de los miembros con derecho a voto y un representante ex-officio sin derecho a voto, el cual será miembro actual del Consejo Municipal de la Ciudad St. Cloud. • Mejoramiento del rendimiento de la infraestructura, de la confiabilidad y la resiliencia al integrar y compartir dicha infraestructura entre los sistemas de Toho y St. Cloud. • Beneficios de una organización más grande centrada en los servicios públicos: solidez financiera, economías de escala y mejor acceso a especialistas técnicos. <p>Algunos de los beneficios de trabajar juntos aún no se han materializado, ya que los futuros permisos de agua en la región son un tema clave, en donde la integración fortalecerá los futuros planes estratégicos.</p>
<p>Which Board should I address? All customers are welcome to address Toho’s Board of Supervisors. Meetings are normally held on the second Wednesday of the month at 5 p.m. in the Boardroom at 951 Martin Luther King Blvd., Kissimmee, Florida 34741. The board agenda is published prior to each meeting. Board information is located in the About Us section on www.tohowater.com.</p>	<p>¿A qué Junta debo dirigirme? Todos los clientes pueden dirigirse a la Junta de Supervisores de Toho. Las reuniones normalmente se llevan a cabo el segundo miércoles de cada mes a las 5 p.m. en la Sala de Juntas ubicada en 951 Martin Luther King Blvd., Kissimmee, Florida 34741. La agenda de la junta se publica antes de cada reunión. Información sobre la junta puede encontrarse en la sección “About us” en www.tohowater.com.</p>
<p>Useful Information If I have an inquiry regarding my utility billing,</p>	<p>Información útil ¿Si tengo una pregunta sobre la facturación de</p>

<p>who do I call?</p> <p>Please call the Customer Service serving St. Cloud phone number at 407-957-7344 Monday through Friday from 8 a.m. to 5 p.m. for all your water-related service needs.</p>	<p>mis servicios públicos, a quién debo llamar?</p> <p>Llame al Servicio al Cliente de St. Cloud: 407-957-7344 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. para todas sus necesidades relacionadas con el servicio de agua.</p>
<p>Which website offers helpful information about this transition?</p> <p>Toho is looking forward to serving utility customers in St. Cloud as our teams unite. As utilities united, our dedication, strength and combined teams will work to maintain the Toho Promise. Information about this transition can be found online at stcloudfl.gov/Utilities and on the homepage of tohowater.com. We expect to fully merge our systems, including our websites, over the next year.</p> <p>You may also call the Customer Service serving St. Cloud at (407) 957-7344 with questions in reference to your water, wastewater, reclaim, sewer, stormwater, emergency medical, solid waste or to make payment from 8 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday.</p>	<p>¿Qué sitio web ofrece información sobre esta transición?</p> <p>Toho estará listo para atender a los clientes de servicios públicos en St. Cloud a medida que los equipos se vayan integrando. Como servicios públicos unidos, nuestra dedicación, fuerza y equipos combinados trabajarán para mantener la Promesa de Toho. Información sobre esta transición está disponible en el siguiente enlace: stcloudfl.gov/Utilities y en la página de inicio de tohowater.com. Esperamos integrar completamente nuestros sistemas, incluidos nuestros sitios web durante el próximo año.</p> <p>También puede llamar al Servicio al Cliente de St. Cloud al (407) 957-7344 si tiene preguntas sobre su servicio de agua, aguas residuales, agua reutilizada, alcantarillado, aguas pluviales, servicios de emergencias médicas, residuos sólidos o para realizar pagos de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.</p>
<p>What about on social media?</p> <p>On social media, Toho can be found on Facebook, Twitter, Instagram and LinkedIn and updates about the transition will be posted using the #UtilitiesUnited.</p>	<p>¿Qué tal en las redes sociales?</p> <p>En redes sociales, Toho puede encontrarse en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn. Actualizaciones sobre la transición se publicarán utilizando #UtilitiesUnited.</p>

ST. CLOUD POTABLE AND REUSE IRRIGATION SCHEDULE

HORARIO DE RIEGO DE ST. CLOUD PARA AGUA POTABLE Y REUTILIZADA

IRRIGATION BLOCK BLOQUE DE RIEGO	IRRIGATION DAYS DÍAS DE RIEGO	IRRIGATION TIME TIEMPO DE RIEGO
Residential (Last Digit of Address) Residencial (Último Dígito de Dirección)		
0	Tuesday & Friday / martes y viernes	12:00 am – 2:30 am
1	Tuesday & Friday / martes y viernes	2:30 am – 5:00 am
2	Tuesday & Friday / martes y viernes	5:00 am – 7:30 am
3	Wednesday & Saturday / miércoles y sábado	12:00 am – 2:30 am
4	Wednesday & Saturday / miércoles y sábado	2:30 am – 5:00 am
5	Wednesday & Saturday / miércoles y sábado	5:00 am – 7:30 am
6	Thursday & Sunday / jueves y domingo	12:00 am – 2:30 am
7	Thursday & Sunday / jueves y domingo	2:30 am – 5:00 am
8	Thursday & Sunday / jueves y domingo	5:00 am – 7:30 am
9	Wednesday & Saturday / miércoles y sábado	9:00 pm – 11:30 pm
Common Areas / Áreas Comunes*	Wednesday & Saturday / miércoles y sábado	6:00 pm – 6:00 am
Commercial & Government / Comercial & Gobierno*	Wednesday & Saturday / miércoles y sábado	2:30 am – 5:00 am

* Subject to schedule reassignment by the City, as needed / Sujeto a cambio de horario por parte de la Ciudad, según sea necesario