

# Todo Lo Que Usted Debe Saber

Acerca del Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade



Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade

Carlos A. Gimenez  
Alcalde



## JUNTA DE COMISIONADOS DEL CONDADO

Joe A. Martínez  
Presidente

Audrey M. Edmonson  
Vicepresidente

Bárbara J. Jordan  
Distrito 1

Lynda Bell  
Distrito 8

Jean Monestime  
Distrito 2

Dennis C. Moss  
Distrito 9

Audrey M. Edmonson  
Distrito 3

Senador Javier D. Souto  
Distrito 10

Sally A. Heyman  
Distrito 4

Joe A. Martínez  
Distrito 11

Bruno A. Barreiro  
Distrito 5

José "Pepe" Díaz  
Distrito 12

Rebeca Sosa  
Distrito 6

Esteban Bovo, Jr.  
Distrito 13

Xavier L. Suarez  
Distrito 7

Harvey Ruvín  
Secretario de los Tribunales

Pedro J. García  
Tasador de Inmuebles

Alina T. Hudak  
Administrador del Condado

Robert A. Cuevas, Jr.  
Abogado del Condado

John W. Renfrow, P.E.  
Director

El Condado Miami-Dade ofrece igualdad de oportunidades a todos en sus empleos y servicios y no discrimina a los incapacitados.

\*Acatar todas las disposiciones del Acto de Norteamericanos Incapacitados es norma del Condado Miami-Dade\*.



# Índice

---

Acerca del Departamento .....	2
Proyectos de alta eficiencia.....	4
Consejos sobre el ahorro .....	6
La lectura del metro .....	7
Información sobre las tarifas .....	8
Su servicio .....	10
La terminación o transferencia del servicio .....	11
Información sobre la cuenta .....	12
Las cuentas atrasadas.....	13
El pago de su cuenta .....	14
Ajustes a su cuenta.....	16
El crédito por la piscina .....	17
Preguntas frecuentes .....	18
Números a los que puede llamar para obtener información .....	20



*Con Excelencia Día Tras Día*  
Departamento de  
Agua y Alcantarillado

# Bienvenido

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade se complace en tenerlo de cliente.

Además de prestar servicios de alta calidad a los residentes del Condado Miami-Dade, en todo lo relacionado al suministro de agua potable de la más alta calidad y servicio de alcantarillado, nuestra meta es proteger la salud pública y tomar medidas favorables para nuestro medio ambiente.

Esperamos que esta información le dé todos los datos que necesita acerca de nuestros servicios. No obstante, háganos saber si hay algo que pudiéramos hacer para prestarle mejores servicios. Para eso debe pasar por una de nuestras oficinas, llamarnos o visitararnos al [www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd), nuestro sitio en el Internet.



## ACERCA DEL DEPARTAMENTO

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade, también conocido por WASD, sus siglas en inglés, es uno de los departamentos más grandes del Condado Miami-Dade y una de las mayores instalaciones de servicios públicos municipales de los Estados Unidos. Empleando casi 2,500 trabajadores y proporcionando servicio directo a más de 440,000 clientes con rentas operacionales anuales de más de \$528 millones.

Además, el Departamento proporciona servicios de agua potable y alcantarillado a las áreas no incorporadas del condado Miami-Dade, servicio al por mayor de agua a 14 municipios y servicio al por mayor de alcantarillado a 11 municipios.

Todos los días, nuestro Departamento extrae del manto freático Biscayne aproximadamente 347 millones de galones de agua para el uso de los consumidores. El agua se bombea a una de las instalaciones de procesamiento del agua que tiene el Departamento donde se le hace potable y se distribuye mediante un sistema común.

Microbiólogos, químicos y especialistas altamente capacitados en materia de purificación del agua realizan y supervisan más de 100,000 análisis de muestras del agua del Condado todos los años. El abastecimiento de agua del Condado, uniformemente sobrepasa las normas relativas al agua potable, tanto las estatales como las federales.


En noviembre del 2007, WASD recibió de parte del Distrito de Administración del Agua del Sur de la Florida, también conocido por SFWMD, sus siglas en inglés, un permiso histórico por 20 años para el uso de agua. A causa de la reducción de demanda de agua, el

SFWMD aprobó una extensión al permiso el 1 de noviembre del 2010. El permiso fue extendido hasta el año 2030. Dicho permiso es un plan para asegurar que se responderá satisfactoriamente a todas las presentes y futuras necesidades de suministro de agua del Condado mientras también se protegen los recursos naturales como los Everglades de la Florida. El permiso requiere que el Departamento de Agua y Alcantarillado designe y emplee fuentes alternas de abastecimiento de agua y continúe con su Programa del Uso Eficiente del Agua. Este importante permiso asegura que habrá agua disponible para las necesidades del Condado Miami-Dade y establece la base para múltiples proyectos y mejoras afanosas durante las próximas dos décadas.

Algunas de las fuentes alternas de abastecimiento de agua incluyen los proyectos para reutilizar el agua para la irrigación a gran escala, para recargar el Manto Freático Biscayne, usando el agua del Manto Freático Floridano como una fuente alterna, un programa completo sobre la eficiencia del agua, y un programa de reducción de la pérdida de agua. Para mas información sobre el permiso de agua, por favor, visite nuestro sitio en el internet: [www.miamidade.gov/wasd/wup/asp](http://www.miamidade.gov/wasd/wup/asp). ●



# Proyectos de alta Eficiencia



En abril del 2006, a través de la Resolución R-468-06, la Junta de Comisionados de Condado Miami-Dade adoptó el Plan del Uso Eficiente del Agua de Miami-Dade. Este plan es parte de un esfuerzo aun más amplio dirigido a optimizar la administración de las fuentes tradicionales de agua mientras se fomenta la propagación de fuentes alternas y se incrementa la eficiencia de nuestra utilización del agua.

Formando parte del Plan del Uso Eficiente del Agua de Miami-Dade, estos programas han sido diseñados para incrementar la eficiencia con que utilizamos el agua mediante la sustitución de equipos de plomería antiguos por unos nuevos, de alta eficiencia y alentando a los residentes del Condado a utilizar el agua de manera inteligente y sensata.

Estos programas están disponibles a los residentes del Condado Miami-Dade que llenen los requisitos establecidos.

## **PROGRAMAS DE REEMBOLSO**

- Evaluaciones del uso eficiente del agua en sistemas de irrigación y jardinería
- Intercambio de duchas y entrega de dispositivos aireadores de alta eficiencia
- Programa de Hospedaje y Restaurantes "Verde"
- Programas en las escuelas
- Programa de Reembolsos en la adquisición de inodoros, llave de agua y duchas de alta eficiencia
- Programa para personas mayores de 65 años y de bajos recursos

Para obtener una solicitud y para la lista de accesorios de alta eficiencia aprobados, visite nuestra página de Internet [www.miamidade.gov/conservation](http://www.miamidade.gov/conservation) o llame al 311.

Por favor envíe la solicitud rellena y los documentos requeridos a:  
Miami-Dade Water and Sewer Department  
Water-Use Efficiency Section  
3071 SW 38 Avenue  
Miami, FL 33146

Para más información por favor visite [www.miamidade.gov/conservation](http://www.miamidade.gov/conservation) o llame al 311.

## **PROGRAMA DE INTERCAMBIO DE DUCHAS Y DISPOSITIVOS DE ALTA EFICIENCIA**



También le sustituiremos su ducha de alto volumen por una de alta eficiencia – ABSOLUTAMENTE GRATIS – le proporcionaremos dispositivos para verificar la eficiencia de sus inodoros y aireadores para todas las llaves de agua. Estos, al igual que las cabezas de ducha de alta eficiencia, mezclan el agua con aire, así gastando menos agua pero manteniendo la misma presión. Simplemente traiga su ducha vieja a cualquiera de las oficinas del WASD:

### **SOUTH DADE GOVERNMENT CENTER**

10710 SW 211 St  
lunes a viernes, 8am – 4:30pm

### **DOUGLAS**

3071 SW 38 Avenue  
lunes a viernes, 8am – 5pm

### **CALEB CENTER**

5400 NW 22 Avenue  
lunes a viernes, 8am – 4:30pm





# Consejos sobre el ahorro



## EN LA COCINA...

En la cocina, lo que usa más agua es la fregadora de platos; cerca de cinco galones por lavada. Ponga a funcionar su fregadora sólo cuando esté llena.

Cuando friegue en el fregadero, no deje el agua correr constantemente. Instale un dispositivo aireador en la llave del agua. Le puede ahorrar hasta dos galones de agua por minuto

## EN EL BAÑO...

Dos tercios del agua utilizada en el hogar promedio se utilizan en el baño, así que es ahí donde más puede disminuir la cantidad usada.

Esté al tanto de que no existan salideros y de ocurrir, arrégelos en cuanto los descubra. Un goteo lento puede desperdiciar entre 15 y 20 galones de agua diariamente, y un goteo de solamente un diámetro de 1/16 de pulgada le puede malgastar 100 galones de agua en 24 horas. Los salideros en los inodoros ocurren cuando estos están desajustados o cuando las piezas están gastadas. La mayoría de los salideros en los inodoros ocurren en la tubería

principal la cual se encuentra vertical en el medio del tanque, la bola del tanque y la válvula ajustable de flotador.

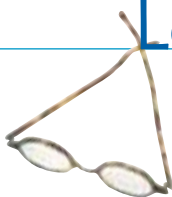
## AFUERA...

**¡Así lo ordena la ley!** Riegue su césped y jardín en su día designado sólo antes de las 10:00 a.m. o después de las 4:00 p.m. Las direcciones que terminan en un número impar, pueden regar solamente los miercoles y sabados. Las direcciones que terminan en un número par, pueden regar solamente los jueves y domingos. Además, cerciórese de que los surtidores estén colocados de modo que no mojen el pavimento sino la hierba. Para más información sobre las restricciones de agua, acuda al Internet a [www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd)

## EN LA LAVANDERÍA...

Una lavadora de ropa emplea 40 galones de agua o más por cada lavada. De modo que si quiere ahorrar agua, espere a tener suficiente ropa para llenar la lavadora cuando la vaya a usar. Si puede ajustar la lavadora, úsela en el nivel para una cantidad menor de ropa. ●

# La lectura del metro



La cantidad de agua que usted consume se mide y se factura en cientos de pies cúbicos. Para su conveniencia, el número de galones aparece en su cuenta. Saber cuánta agua usa es tan fácil como determinar el millaje de su carro. Todo lo que tiene que hacer es mirar el metro del agua y leer los números que indican las esferas blancas. Para determinar cuánta agua ha consumido, réstele la lectura anterior a la actual.

## **LAS CUENTAS ELEVADAS, LA VERIFICACIÓN DEL METRO Y LAS SEGUNDAS LECTURAS**

Por lo general, el Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade investiga automáticamente los casos en que las facturas sean altas para determinar si hay una filtración o si el contador no funciona

correctamente. Si su cuenta está demasiado alta, háganos saber llamando a la sección de Servicio a los Clientes al 305-665-7477. Sin costo alguno, se hará una investigación inicial del metro. El investigador no examinará la plomería en el interior de la casa.

Si por algún motivo, usted cree que su metro del agua está indicando lecturas erróneas, llame al 305-665-7477 y se le enviará por correo una planilla para pedir una prueba certificada de comprobación del metro y harán arreglos para revisarlo. Si se determina que su metro no está funcionando correctamente, no se le cobrará el costo de la prueba y se ajustará su cuenta para corregir las lecturas erróneas. Si se determina que el metro está funcionando debidamente, el Departamento le cargará \$40 a su cuenta para cubrir el costo de la prueba. ●



# Información sobre las tarifas residenciales

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade se enorgullece en ofrecer una de las tarifas más bajas del país. Además, el Departamento está constantemente en busca de formas para prestar servicios de calidad a sus usuarios.

Desde el 1ro de octubre del 2002, los usuarios de los servicios al por menor del WASD se han beneficiado de la eliminación de recargos por las diferentes

temporadas y de la implementación de una estructura congruente y simplificada de tarifas basadas en el metro. La estructura de tarifas actual, que da incentivo al ahorro del agua, reduce las tarifas para la mayor parte de los clientes residenciales de viviendas unifamiliares o multifamiliares cuyo consumo sea entre bajo y promedio. ●



<b>TARIFAS</b>	
Vigente desde el 1 de octubre del 2010	
Promedio de la cuenta mensual de una residencia unifamiliar (9 ccf o 6,750 galones al mes)	\$40.03

## TARIFAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

### TARIFAS DE AGUA

Vigente desde el 1 de octubre del 2010

<b>TAMAÑO DEL CONTADOR</b>	<b>CARGO MENSUAL DEL CONTADOR</b>
5/8"	\$3.20
1"	\$9.41
<b>CONSUMO MENSUAL DE AGUA</b>	<b>\$/ccf + CARGO DEL CONTADOR</b>
0 to 5 ccf	\$0.3740 por ccf
6 to 9 ccf	\$2.2450 por ccf
10 to 17 ccf	\$2.9204 por ccf
18 ccf o más	\$3.8617 por ccf

Durante las restricciones impuestas por el Distrito de Administración de Aguas del Sur de la Florida, un sobrecargo será impuesto a nuestros clientes que usen 18 ccfs o más. Para más información, visite nuestra página de internet [www.miamidade.gov](http://www.miamidade.gov).

### TARIFAS DE ALCANTARILLADO

<b>TAMAÑO DEL CONTADOR</b>	<b>CARGO BÁSICO DEL SERVICIO MENSUAL</b>
5/8"	\$3.25*
1"	\$9.56*
<b>CONSUMO DE FLUJO NORMAL</b>	<b>\$/ccf + CARGO BÁSICO DEL SERVICIO</b>
0 to 5 ccf	\$1.3838 por ccf
6 to 9 ccf	\$4.4120 por ccf
10 ccf and over	\$4.6534 por ccf

\*Cobro básico del servicio depende del tamaño del contador de agua.

ccf: pies cúbicos cuadrados





## Su servicio

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade acepta solicitudes telefónicas para el servicio residencial. Llame al 305-665-7488 o visite una de las siguientes sucursales.

**DOUGLAS BUILDING**  
3071 SW 38 Avenue, 1er Piso

**SOUTH DADE  
GOVERNMENT CENTER**  
10710 SW 211 Street, 1er Piso

**CALEB CENTER**  
5400 NW 22 Avenue, 1er Piso

En el caso de una propiedad de alquiler, el servicio por lo general se establece a nombre del inquilino. En dichos casos, donde se trata de un contador que preste servicios a más de una unidad, el dueño de la propiedad mantiene el servicio. Antes de usted mudarse, averigüe con el dueño de su propiedad quién es responsable por el servicio de agua y alcantarillado.

En los casos en que se haya cerrado una cuenta por falta de pago, y haya habido consumo sin haberse hecho una solicitud o haya ocurrido una violación por interferir ilegalmente con el servicio, el nuevo cliente tendrá que someter prueba de su fecha de ocupación como un contrato de alquiler o una carta notariada del dueño de la propiedad. ◆

# La terminación o transferencia del servicio

Antes de mudarse, no se olvide de desconectar o transferir su servicio. Para que den por terminado o transferido su servicio, los clientes pueden pedirlo por teléfono o a través del Internet al [www.miamidade.gov](http://www.miamidade.gov) (hacer clic en "View your Water Bill", o sea, vea su cuenta de agua), o pueden pasar por uno de los locales de servicio que se encuentran listados en la página anterior.

Si usted se muda a una nueva dirección a la que presta servicios el Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade, tendrá que transferir su servicio. Para hacerlo, llame al 305-665-7488 o pase por una de nuestras oficinas. Tendrá que dar la nueva dirección y la fecha en que usted quiere que se dé por terminado su servicio actual y se dé comienzo al nuevo servicio. Si usted ha sido un buen usuario, no será necesario que haga un nuevo depósito.

Si usted se está mudando a una dirección en la que el Departamento no presta servicios, tendrá que pedir la desconexión del servicio y dar la dirección a la que se deberá remitir su última factura o reembolso. Las desconexiones de servicio se hacen los días entre semana, por lo general antes del mediodía y preferiblemente el día después de haberse mudado. ●



# Información sobre la facturación y los pagos

Las facturas del acueducto y alcantarillado que se envían a los usuarios residenciales trimestralmente son pagaderas al recibo de la cuenta. Para asegurar el crédito apropiado a su cuenta, esté seguro que su pago se reciba en nuestra oficina antes de la fecha de vencimiento indicada en la esquina izquierda superior de su cuenta. Si necesitas tiempo adicional para pagar su cuenta, por favor de llamar al 305-665-7477 y oprima el 2.

Si en el transcurso de un año un cliente tiene dos pagos de cheque devueltos debido a fondos insuficientes, el Departamento solamente podrá aceptar pagos en efectivo, cheque bancario o giro bancario durante un año. El Departamento (WASD) también puede requerir que el usuario pague un depósito.

El Departamento sabe que la conveniencia es importante para usted. Es por eso que le hacemos lo mas fácil posible el administrar su cuenta electronicamente. Usted puede ver y pagar su cuenta si acude a [www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd). Haga clic en "Pay Your Water Bill" o en "View Your Water Bill" en el menú a la izquierda

de la pantalla. El sitio en la web le da a usted su saldo actual y además le permite ver su factura más reciente, sus pagos y su historial de facturación. También, puede ver su historial de consumo y someter en línea una orden de desconexión o de transferencia. Para ver en línea las facturas, le hará falta saber el número de su cuenta.

Usted tiene varias opciones para pagar su cuenta. Puede hacer un pago único si usa su cuenta corriente (de cheques) o de ahorro. Este servicio es gratuito pero tiene que tener disponible el número de su cuenta bancaria y el de su ruta bancaria. También, puede hacer un pago único con su tarjeta de Master Card, Visa, American Express o Discover. Por favor, tenga presente que el pago máximo por transacción si usa este método es de \$400 y que la compañía que usamos para procesar las tarjetas de crédito le cobrará \$3.95 por el uso de este servicio. Asimismo, puede inscribirse en el servicio "E-Pay", que es el método automatizado que empleamos para que usted pueda recibir y pagar su cuenta a través del Internet. Este servicio es gratuito. Acuda a [www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd), nuestro sitio en la web, si desea obtener más detalles. ●



# Las cuentas atrasadas

Cada cuenta tiene una fecha de vencimiento. Los pagos que se reciben después de la fecha de vencimiento estarán sujetos a un recargo del 10 por ciento por concepto de pago atrasado. Si el pago no se recibe en los diez días posteriores a su fecha de vencimiento, el servicio pudiera desconectarse y darse por terminada la cuenta. Si necesita más tiempo para pagar su cuenta de agua, simplemente póngase en contacto con nuestra sección de Servicio a los Clientes al 305-665-7477 antes de que su cuenta esté atrasada. Usted puede hablar por teléfono con un representante del departamento o seguir las instrucciones del sistema automático para obtener una extensión de dos semanas en su pago de cuenta.

Si su servicio se desconecta, se le cobrará un cargo de desconexión y otro de reconexión. Si se da por terminado su servicio, se aplicará su depósito a la factura y se le enviará una cuenta final por el saldo debido. Si hubiera un saldo a su favor, se le enviaría un reembolso.

No se reinstaurará el servicio hasta que el cliente no pague la cuenta final, vuelva a solicitar el servicio y dé un nuevo depósito. Mientras no se haya pagado todo saldo pendiente, usted no podrá recibir servicio en ninguna otra dirección a la que preste servicios del Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade. ●



# El pago de su cuenta



Para su conveniencia, el Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade le ofrece diversas maneras de abonar su pago:

**1. Envíe su pago por correo al apartado postal indicado en la factura:**

P.O. BOX 330316  
Miami FL 33233

Para su conveniencia, con su factura se incluye un sobre ya dirigido para que mande el pago. Adjunte a su pago la parte correspondiente de la factura de modo que se acredite su cuenta debidamente. No envíe efectivo por correo.

**2. Haga los arreglos necesarios con su banco para que se pague directamente de su cuenta el pago al Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade.**

Usted tiene que cerciorarse de dar al banco el número correcto de su cuenta con el Departamento.

**3. Pague a través del Internet:**  
[www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd)

**4. Pague en persona en uno de nuestros locales de servicio:**

**Douglas Building**

3071 SW 38 Avenue, 1er Piso  
lunes a viernes,  
8:00 a.m. – 5:00 p.m.

### **Oficina de LeJeune**

3575 S Le Jeune Road  
lunes a viernes,  
7:30 a.m. – 4:30 p.m.

### **Pagos Solamente**

### **Oficina del "Downtown"**

140 W Flagler Street  
lunes a viernes,  
8:00 a.m. – 4:30 p.m.  
Cerrado 1:00 p.m.–2:00 p.m.

### **Caleb Center**

5400 NW 22 Avenue, 1er Piso  
lunes a viernes,  
8:00 a.m. – 4:30 p.m.

## **5. Pague en una de nuestras estaciones de pago autorizadas:**

### **Check Cashing USA #1**

13825 SW 88 Street  
305-752-9555  
las 24 horas del día,  
los siete días de la semana

### **Check Cashing USA #14**

8447 Coral Way  
305-265-9503  
las 24 horas al día,  
lunes a sábado.

### **Navarro Pharmacy & Discount Store #28**

6410 NW 186 Street,  
305-825-3386  
lunes a sábado,  
8:00 a.m. – 5:00 p.m.

### **Continental Pharmacy**

505 SW 8 Street  
305-856-2211  
lunes a sábado,  
8:15 a.m. – 7:00 p.m.

No se aceptarán pagos de cuentas vencidas en las estaciones de pago ni en las oficinas del "downtown" de WASD. El pago de las cuentas vencidas tiene que hacerse en una de las otras oficinas del Departamento. Para que haya suficiente tiempo de procesamiento, los pagos que se hagan en una estación de pago autorizada tienen que hacerse al menos tres días antes de su fecha de vencimiento. ●



# Ajustes a su cuenta



Usted **PUDIERA** recibir un ajuste en su cuenta en cualquiera de los casos siguientes:

- una lectura incorrecta del metro
- un salidero en la caja del metro
- un cálculo aproximado excesivo o insuficiente del consumo
- actos de vandalismo reportados a la policía
- salideros escondidos bajo tierra o detrás de paredes

No se hará ningún ajuste por salideros de equipos que sean visibles con claridad como por ejemplo duchas, inodoros, calentadores de agua, lavadoras o llaves del agua.

Para obtener más información acerca de los requisitos referente a los ajustes de las cuentas, por favor, llame a la sección de Servicio a los Clientes al 305-665-7477 o comuníquese con nosotros electrónicamente: [www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd).



# El crédito por la piscina



El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade da un crédito durante cada año cuando sea necesario vaciar la piscina. El crédito, que se aplica a la parte de su cuenta referente al servicio del alcantarillado, es por una cantidad basada en las dimensiones de su piscina.

Para recibir crédito por su piscina, llame a la sección de Servicio a los Clientes al 305-665-7477. También puede obtener el formulario del crédito de la piscina visitando nuestra página de internet: [www.miamidade.gov/wasd](http://www.miamidade.gov/wasd) y haciendo

clic en "Request Credit Adjustment." Llene el formulario. No se olvide de indicar las dimensiones de su piscina. Envíelo por fax al 786-552-8763 o por correo a: Miami-Dade Water and Sewer Department, PO Box 330316, Miami, FL 33233-0316. No se olvide de indicar que se trata de un "pool credit" (crédito por una piscina) en la hoja que envíe por fax o en el sobre que mande por correo. ●

# Preguntas frecuentes

*Mi cuenta del agua parece ser más alta este trimestre. ¿A qué se debe eso?*

El motivo más probable de una cuenta excepcionalmente alta es un salidero.

Otros motivos comunes que aumentan el consumo del agua son regar el jardín, tener invitados quedándose en la casa y los proyectos de construcción.

*¿Qué pasos puedo seguir para detectar un salidero?*

Asegúrese que no hay agua corriendo dentro o fuera de la casa, que todas las llaves estén cerradas y las lavadoras de ropa y platos estén apagadas. Examine el medidor para ver si el indicador sigue moviéndose. Típicamente, el medidor de agua se encuentra al frente de su casa, cerca de la calle o acera. Utilice un destornillador o algún utensilio similar para remover la tapa. La cara del medidor tiene un indicador de flujo (un pequeño triángulo rojo o negro). Si se está moviendo, es que hay un salidero en algún lugar de su propiedad.

- Chequee los inodoros. Los salideros más comunes ocurren ahí, y a veces son silentes
- Chequee las llaves del baño, cocina y las del exterior

- Chequee el sistema de irrigación de su jardín
- Haga todas las reparaciones necesarias lo antes posible
- Chequee que las mangueras de jardín estén cerradas y no tienen salideros

Si no encuentra indicación de que tiene un salidero y sigue pensando que algo anda mal, llame a la sección de Servicio a los Clientes 305-665-7477. Uno de nuestros representantes hablará con usted acerca de su factura para determinar si el Departamento debe realizar una investigación en su dirección a causa de sus facturas elevadas.

*¿A quién debo llamar si quiero averiguar algo acerca de mi factura?*

Para un asunto relacionado con su factura, llame a la sección de Servicio a los Clientes 305-665-7477.

*Se me olvidó pagar mi cuenta. ¿Cuánto tiempo tengo antes de que me desconecten el agua?*

El pago de las cuentas vence cuando éstas se reciben. Los pagos que se reciben en nuestra oficina después de la fecha de vencimiento indicada en la factura está sujeta a un recargo del 10 por ciento por la tardanza. Si el pago no se recibe

en los diez días posteriores a la fecha de vencimiento, el servicio pudiera ser desconectado y podría cerrarse la cuenta.

Si se desconecta el servicio, se le cobrará una cuota de desconexión y otra de reconexión. Si se da por terminado su servicio, se aplicará su depósito a la cuenta y se le enviará una factura final por el saldo adeudado. Si hubiera un saldo a su favor, se le enviará un reembolso.

### *¿Cómo puedo hacer los pagos?*

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade provee una serie de opciones para que usted pague su cuenta. Los clientes pueden enviar por correo su pago al apartado postal cuya dirección se indica en la factura; hacer los arreglos necesarios con su banco para que este deduzca directamente de su cuenta el pago de la factura, pueden pagar sobre el Internet o pagarla en persona en uno de varios locales. Para la lista completa de dichos locales, remítase a "El pago de su cuenta" en las páginas 14 y 15.

### *¿Cuándo me devuelven mi depósito?*

La cantidad total de su depósito se le acreditará a su cuenta después de dos años de tener un buen historial de crédito con el Departamento o en la fecha en que se dé por terminado el servicio.

### *¿A quién llamo si tengo un salidero?*

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade no es responsable por los salideros que ocurran en una propiedad privada.

Para reportar un salidero fuera de su propiedad o en la caja del metro, llame a la sección de relaciones con los clientes al 305-665-7477 o, después de horas de trabajo al Centro de Comunicaciones por el 305-274-9272.

### *¿A quién llamo para reportar una rotura en una cañería del agua en la calle o un salidero en una toma de agua para incendios?*

Para reportar una rotura en una cañería del agua, un conducto del alcantarillado o un hidrante para apagar incendios, llame al Centro de Comunicaciones de WASD por el 305-274-9272. Se pueden reportar emergencias en este número las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### *¿Cómo puedo disminuir mi cuenta del agua?*

Ahorre agua y verá que se reduce su cuenta. Las cuentas elevadas se deben al consumo excesivo y a equipos de plomería como, por ejemplo, los inodoros y las llaves del agua, con salideros. Todos podemos ahorrarnos dinero si vigilamos los salideros, ajustamos nuestro comportamiento e instalamos dispositivos de ahorro.

Si quiere averiguar acerca del ahorro del agua, remítase a "Consejos sobre el ahorro" comenzando en la página 6. 🟡





# ¿A qué número debo llamar para...

*información general sobre el ahorro de agua, los planes de suministros alternos y proyectos comunitarios?*

La Línea del Agua ..... 305-448-7283

*encontrar un local para hacer un pago?\**

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

*obtener información acerca de una desconexión?\**

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7488

*la nueva instalación lateral, aprobación de construcción o renovación?*

División de Nuevos Clientes ..... 786-268-5270

*conseguir información sobre las restricciones del agua?\**

Relaciones Públicas ..... 786-552-8088

*solicitar formularios para los proyectos del uso eficiente del agua?\**

Uso Eficiente del Agua ..... 786-552-8974 o 3-1-1

*averiguar acerca de un aviso final recibido en el correo*

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

*hacer arreglos para pagar?*

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

*plantear una queja o hacer una averiguación sobre un proyecto de construcción de WASD?\**

Línea Para Quejas ..... 786-552-8970

*reportar una rotura en una cañería pública, un conducto del alcantarillado o una toma del agua para apagar incendios?*

Centro de Comunicaciones ..... 305-274-9272

*reportar una emergencia después de horas de trabajo?*

Centro de Comunicaciones (24 horas) ..... 305-274-9272



*reportar una rotura en una boca de acceso a las cañerías?*

Centro de Comunicaciones ..... 305-274-9272

*reportar poca presión de agua?*

Centro de Comunicaciones ..... 305-274-9272

*reportar un hidrante sin tapa?*

Centro de Comunicaciones ..... 305-274-9272

*reportar un problema o averiguar algo acerca de mi cuenta?*

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

*reportar un inodoro obstruido o que no funciona correctamente?*

Centro de Comunicaciones ..... 305-274-9272

*reportar una alteración ilícita?*

Unidad Sobre Alteraciones Ilícitas ..... 786-552-8543

*reportar problemas con la calidad del agua?*

La Planta John E. Preston de Purificación de Agua  
(al norte de la Calle 8 del SW) ..... 305-520-4738

La Planta Alexander Orr, Jr. de Purificación de Agua ..... 305-275-3170  
(al sur de la Calle 8 del SW)

Centro de Comunicaciones (24 horas) ..... 305-274-9272

*reportar problemas con una estación de bombeo después de horas de trabajo? (luces encendidas, alarma sonando)*

Centro de Comunicaciones ..... 305-274-9272

*pedir un crédito por la piscina?\**

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

*transferir mi cuenta a otra dirección?\**

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

*aplicar por una extensión de dos semanas en mi cuenta?*

Servicio con los Clientes ..... 305-665-7477

\*Puede obtener esta información o llenar los formularios para esos servicios en [www.miamidad.gov/wasd](http://www.miamidad.gov/wasd).

Visite nuestra página cibernética [Buildit.miamidad.gov](http://Buildit.miamidad.gov) – un lugar que une todos los datos y recursos que la mayoría de los clientes necesitan para llevar a cabo un proyecto de construcción.





*Con Excelencia Día Tras Día*

**Water and Sewer**  
3071 SW 38 Avenue  
Miami Florida 33146

110\_01-26 12/10