



# Todo lo que usted debe saber

ACERCA DEL DEPARTAMENTO  
DE AGUA Y ALCANTARILLADO  
DE MIAMI-DADE



Daniella Levine Cava  
Alcaldesa



## JUNTA DE COMISIONADOS DEL CONDADO

José "Pepe" Díaz  
Presidente

Oliver G. Gilbert, III  
Vicepresidente

Oliver G. Gilbert, III  
Distrito 1

Jean Monestime  
Distrito 2

Keon Hardemon  
Distrito 3

Sally A. Heyman  
Distrito 4

Eileen Higgins  
Distrito 5

Rebeca Sosa  
Distrito 6

Raquel A. Regalado  
Distrito 7

Danielle Cohen Higgins  
Distrito 8

Kionne L. McGhee  
Distrito 9

Senator Javier D. Souto  
Distrito 10

Joe A. Martinez  
Distrito 11

José "Pepe" Díaz  
Distrito 12

Senator René Garcia  
Distrito 13

Harvey Ruvin  
Secretario de los Tribunales

Pedro J. Garcia  
Tasador de Inmuebles

Geri Bonzon-Keenan  
Abogada del Condado

Roy Coley  
Director

El Condado de 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 de WASD .....	2
Proyectos para el uso eficiente del agua .....	4
Consejos sobre la conservación del agua.....	6
Cómo leer el metro contador.....	7
Información sobre las tarifas.....	8
Su servicio .....	9
La terminación o transferencia del servicio.....	10
Información sobre la cuenta .....	11
Cuentas con pagos vencidos .....	12
Cómo pagar su factura .....	13
Ajustes de facturas .....	15
Preguntas frecuentes.....	16
Números a los que puede llamar para más información.....	18



# BIENVENIDO

---

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


Nuestro objetivo es brindarles servicio a ustedes, los residentes del Condado de Miami-Dade, mediante un servicio de agua y aguas residuales de alta calidad, la protección de la salud pública y en el mejor interés de nuestro medioambiente.

Esperamos que este folleto aporte toda la información que necesita acerca de nuestros servicios, pero si considera que podemos hacer algo más para mejorar nuestros servicios, por favor háganos saber. Usted puede visitar una de nuestras oficinas, llamarnos o visitar nuestro sitio web [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water)

## **ACERCA DEL DEPARTAMENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO**

El Departamento de Agua y Alcantarillado de Miami-Dade (WASD, por sus siglas en inglés) del Condado de Miami-Dade es uno de los servicios públicos más grandes de los Estados Unidos. Este departamento cuenta con un personal de más de 2,500 empleados, brinda servicio directo a más de 444,000 usuarios, y tiene ingresos operativos anuales de más de \$889 millones. Además, suministra servicio de agua y aguas residuales a las áreas no incorporadas en municipio del Condado de Miami-Dade, servicio de agua a venta mayorista a 15 municipios, y servicio de aguas residuales a espacios mayoristas en 14 municipios.

Nuestro Departamento extrae alrededor de 300 millones de galones de agua diariamente del acuífero de Biscayne para uso de los consumidores. Luego, se bombea el agua a una de las plantas de tratamiento del Departamento donde se convierte en agua potable y se dispersa mediante un sistema de distribución común. Microbiólogos, químicos y especialistas



en tratamiento de agua, altamente capacitados, realizan o supervisan más de 210,000 análisis de muestras de agua cada año y el suministro de agua del Condado excede, de forma consistente, las normas de agua potable tanto estatales como federales.

En noviembre del 2007, el Distrito de Administración de Agua del Sur de la Florida (SFWMD, por sus siglas en inglés) otorgó a WASD un histórico permiso de uso del agua por 20 años. El 1 de noviembre del 2010, el SFWMD aprobó una extensión del permiso de uso del agua del Condado de Miami-Dade debido a una reducción en la demanda de agua. El permiso, que se ha extendido ahora hasta el 2030, es un plan para cubrir las necesidades presentes y futuras de agua del Condado, a la vez que protege los recursos naturales como los Everglades. El permiso exige que el Departamento de Agua y Alcantarillado desarrolle fuentes alternativas de suministro de agua y continúe con su Plan para el Uso Eficiente del Agua y garantiza que haya agua disponible para que el Condado de Miami-Dade cubra sus necesidades, además de establecer la bases para mejoras de capital muy ambiciosas en las próximas dos décadas.

Algunas de las fuentes alternas de abastecimiento de agua incluyen los proyectos para reutilizar el agua, 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 más información sobre el permiso de uso del agua, visite nuestro sitio web [miamidade.gov/water/water-use-permit.asp](http://miamidade.gov/water/water-use-permit.asp)

# PLAN PARA EL USO EFICIENTE DEL AGUA

---

En abril del 2006, la Junta de Comisionados del Condado de Miami-Dade aprobó el Plan para el Uso Eficiente del Agua de Miami-Dade mediante la Resolución R-468-06. El plan es parte de un esfuerzo para mejorar la gestión de los recursos hídricos tradicionales, fomentar el desarrollo de suministros de agua alternativos y aumentar la eficiencia de nuestro uso actual del agua.

Se crearon iniciativas para la conservación del agua para que los residentes y las empresas usen el agua de forma más eficiente. Estos programas están disponibles para todos los residentes del Condado de Miami-Dade que cumplan con los criterios establecidos.

## **INCENTIVOS PARA LA CONSERVACIÓN DEL AGUA**

- Programa de reembolso de los sistemas de riego
- Programa de reembolso de accesorios de alta eficiencia, que incluye inodoros (HET), llaves de agua (HEF) y duchas (HES)
- Programa de reembolso de inodoros de alta eficiencia para personas de la tercera edad
- Programa de reembolso de alta eficiencia para instalaciones de alojamiento
- Programa de intercambio de ducha y equipo de alta eficiencia
- Programa de intercambio de bombillos y ducha de alta eficiencia
- Programa educativo estudiantil
- Programa educativo residencial

Las solicitudes para los programas de reembolso están disponibles en el sitio web [miamidade.gov/waterconservation](http://miamidade.gov/waterconservation) o llamando al 786-552-8972. Las solicitudes completadas, junto con la documentación requerida, se deben enviar por correo a:

**Miami-Dade Water and Sewer Department**  
**Water-Use Efficiency Section**  
3071 SW 38 Avenue Miami, FL 33146

Para más información, visite [miamidade.gov/waterconservation](http://miamidade.gov/waterconservation) o llame al 311.

## **PROGRAMA DE INTERCAMBIO DE DUCHA Y EQUIPO DE ALTA EFICIENCIA**

WASD intercambiará su ducha por un nuevo modelo de alta eficiencia **ABSOLUTAMENTE GRATUITO** y le entregará otros accesorios de modificación para ahorrar agua. Simplemente traiga su cabezal de ducha a cualquiera de los siguientes tres centros de WASD.

<b>Joseph Caleb Center</b>	<b>South Dade Government Center</b>	<b>Douglas Road Customer Service Center</b>
5400 NW 22nd Ave Suite #102	10710 SW 211 St 1er piso	3071 SW 38 Ave 1er piso
De lunes a viernes 8 a. m. a 4:30 p. m.	De lunes a viernes 8 a. m. a 4:30 p. m.	De lunes a viernes 8 a. m. a 4:30 p. m.

# CONSEJOS SOBRE LA CONSERVACIÓN DEL AGUA

## EN LA COCINA...

En la cocina, lo que usa más agua es la fregadora de platos: alrededor de cinco galones en cada carga. Ponga a funcionar su fregadora sólo cuando esté llena. Asegúrese de no dejar el agua correr excesivamente. Instalar un aireador de alta eficiencia para la llave de agua puede ahorrar hasta dos galones de agua por minuto.

## EN EL BAÑO...

Dos tercios del consumo de agua de una vivienda promedio corresponden al baño; por tanto, probablemente es aquí donde más pueda reducir su consumo de agua.

Manténgase alerta a los salideros y arrégelos tan pronto como los detecte. Un salidero gota a gota puede despilfarrar de 15 a 20 galones de agua por día y un salidero de una llave de agua de 1/16 pulgadas puede despilfarrar 100 galones de agua en 24 horas. Los salideros de los inodoros ocurren cuando no está ajustado o las partes se desgastan. La mayoría de los salideros de inodoros se dan en el tubo de desborde, la válvula de entrada y la válvula de salida.

## AFUERA...

¡Es ley! Solo riegue el césped y el jardín los días designados que le correspondan, antes de las 10:00 a. m. o después de las 4:00 p. m. Las direcciones con números impares deben regar los miércoles y los sábados, y las direcciones con números pares deben regar los jueves y los sábados. Además, asegúrese de que los aspersores estén ubicados de manera que rieguen el césped y no el pavimento. Revise el sitio web [miamidade.gov/waterconservation](http://miamidade.gov/waterconservation) para más información sobre las restricciones de riego.

## EN LA LAVANDERÍA...

Una lavadora usa 40 galones de agua, o más, por carga; por tanto, espere a tener una carga completa y deje que el agua trabaje de manera más eficiente. Si su lavadora se puede ajustar, recuerde fijar el nivel de agua en el caso de cargas más pequeñas.



# CÓMO LEER EL METRO DE AGUA

---

WASD factura y mide la cantidad de agua usada en cientos de pies cúbicos. Para más comodidad, también se incluye en la factura el número de galones consumidos. Si desea determinar el uso o consumo de agua, simplemente reste la cantidad indicada en la lectura anterior de la cantidad indicada en la lectura actual.

## **FACTURAS ELEVADAS, REVISIÓN DE LOS METROS DE AGUA Y VERIFICACIÓN DE LAS LECTURAS**

Habitualmente, WASD investiga la incidencia de una factura del agua elevada, verifica si hay salideros y posibles defectos en el metro de agua. Usted puede llamar al Centro de Atención al Cliente al 305-665-7477 para revisar su factura y solicitar una investigación o una verificación de la lectura del metro. La investigación inicial consiste en inspeccionar el metro y la tapa del metro, y observar si hay salideros en su propiedad. Esta investigación se realizará de manera gratuita si usted recibió una factura inusualmente elevada o si el consumo de agua se ha incrementado un 50 por ciento o es mucho más elevado que su consumo de agua promedio en el trimestre. La lectura del metro se puede hacer sin costo alguno en caso de que se haya incrementado el consumo de agua al menos un 25 por ciento.

Si se considera que el metro está defectuoso o las lecturas que produce no son correctas, es posible realizar una prueba certificada del metro. Esta prueba es gratuita si se revisa el metro y resulta que está defectuoso. Luego, se ajusta la factura a fin de corregir hasta dos ciclos de facturación anteriores; sin embargo, si se detecta que el metro está funcionando correctamente, se impondrá un cargo de cincuenta (\$50) dólares, o más, en dependencia del tamaño del metro, por el costo de la prueba. Para saber cómo solicitar una prueba certificada del metro visite nuestro sitio web [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water) o llame al 305-665-7477.

# INFORMACIÓN SOBRE LAS TARIFAS RESIDENCIALES

---

El Departamento de Agua y Alcantarillado se enorgullece de ofrecer una de las tarifas de servicio de agua y alcantarillado más bajas del país y busca constantemente formas de brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Desde el 1 de octubre del 2002, los clientes minoristas de WASD se han estado beneficiando, ya que se eliminó el recargo estacional y se implementó un régimen de tasas consistente y simplificado con base en el metro. El régimen de tasas actual fomenta la conservación del agua y se mantiene bajo para la mayoría de los clientes de viviendas unifamiliares y multifamiliares que tienen un consumo de agua más bajo que el promedio.

## TARIFAS

En vigor a partir del 9 de octubre del 2017

[miamidade.gov/global/water/rates.page](http://miamidade.gov/global/water/rates.page)

# SU SERVICIO

**Centro de Llamadas de Atención al Cliente: 305-665-7477**

**Abierto de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.**

Usted puede solicitar la activación del servicio de agua en la página web [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water), en el teléfono 305-665-7477 o en uno de nuestros centros de servicio siguientes.

## **Douglas Building**

3071 SW 38 Ave,  
1er piso, Miami, FL 33146  
305-665-7477  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

## **South Dade Government Center**

10710 SW 211 St, Suite 105  
Miami, FL 33189  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

## **Joseph Caleb Center**

5400 NW 22nd Ave,  
Suite #102  
Miami, FL 33142  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

Si es inquilino de una propiedad de alquiler, debe verificar con el dueño de la propiedad quién será responsable del servicio de agua y alcantarillado antes de mudarse, pues se impone una multa por usar agua sin haber solicitado el servicio a WASD. Por lo general, si la propiedad de alquiler tiene un metro individual, el inquilino puede crear una cuenta a su nombre. El Departamento exige que el propietario de la vivienda sea quien mantenga la cuenta cuando un metro contador brinda servicio a más de una unidad.

Tendrá que demostrar en qué fecha ocupó la vivienda (copia del contrato de arrendamiento, carta notariada del dueño de la propiedad o declaración de cierre) para evitar el pago de saldos pendientes de una propiedad a la que se ha suspendido el servicio recientemente por no pago o el uso activo de agua sin solicitar el servicio. Cualquier alteración, infracción y gravamen impuesto a la propiedad tiene que ser liquidado para que se complete la solicitud de servicio.

# TERMINACIÓN O TRANSFERENCIA DEL SERVICIO

---

Usted puede solicitar la terminación o transferencia de su servicio de agua y alcantarillado mediante el portal de su cuenta en [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water), en el teléfono 305-665- 7477 o en uno de nuestros centros de servicio. Cualquiera de estas solicitudes deberá hacerse antes de mudarse de su propiedad actual.

Usted puede transferir el servicio de agua y alcantarillado si se va a mudar a un lugar que también recibe el servicio del Departamento de Agua y Alcantarillado. Deberá proporcionar la dirección actual de servicio y la fecha en que se debe interrumpir el servicio, la nueva dirección para la que solicita el servicio y la fecha en que se debe activar el nuevo servicio. No necesitará hacer un depósito si su cuenta con WASD está al día.

El servicio se debe cancelar cuando se va a mudar de su propiedad actual a un lugar al que WASD no brinda servicio. Cuando haga la solicitud, necesitará dar una dirección de envío para mandar la factura final y/o el reembolso del depósito por correo postal. Las solicitudes de interrupción del servicio se completan de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes, excepto los días feriados. Sugerimos que solicite la terminación del servicio el día después de haberse mudado completamente de la propiedad.

# INFORMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN Y PAGOS

---

Normalmente, las facturas de agua y alcantarillado se envían a los clientes residenciales de manera trimestral. WASD también ha incluido una función de autoservicio en su sitio web que brinda acceso a información de la cuenta una vez que se registra la cuenta del usuario. Este nuevo y simplificado proceso ofrece a los clientes la posibilidad de ver la información de su cuenta con el Departamento de Agua y Alcantarillado las 24 horas.

En estos momentos, los clientes pueden ver el historial del consumo de agua, el monto de facturas anteriores, las facturas en línea, la comparación del consumo de agua con el consumo de aguas desiguales, y un archivo de los dos años anteriores de las facturas de la cuenta, y tienen además la opción de participar en la facturación digital. Dentro de poco, los clientes podrán completar muchas solicitudes comerciales con la aplicación de autoservicio, en lugar de tener que llamar al Centro de Atención al Cliente. Sugerimos enviar su pago antes de la fecha límite de la factura a fin de evitar la valoración de cargos por pagos tardíos.

Si en un mismo año, se devuelve un cheque dos veces se restringirá su método de pago a efectivo, cheque de cajero, o giro postal durante un año y puede que se requiere además un depósito. Antes de que la factura se venza, usted puede solicitar una extensión de pago, lo que le brindará más tiempo para pagar la factura. Puede ingresar en el portal de la cuenta en [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water) mediante el asistente virtual automatizado (AVA, por sus siglas en inglés) o llamar al Servicio de Atención al Cliente al 305-665-7477 y seleccionar la función automatizada de extensión de pago, hablar con un representante del servicio de atención al cliente, o visitar uno de nuestros centros de servicio. Para tener acceso a información sobre la facturación y los pagos, usted puede ver su información o hacer pagos en internet en el portal de su cuenta en [portal.at.miamidade.gov/water](http://portal.at.miamidade.gov/water). Asimismo, la información sobre la cuenta y los pagos está disponible en nuestro sistema automatizado en el 305-665-7477. Ambos métodos están disponibles todos los días, las 24 horas.

# CUENTAS CON PAGOS VENCIDOS\*

---

Se estima que su cuenta con el Departamento de Agua y Alcantarillado está atrasada cuando no se recibe el pago en un plazo de 21 días a partir de la fecha de facturación. Después del día 21, se evaluará e impondrá un cargo del 10 por ciento por pago tardío. Enviaremos un aviso final y si no recibimos el pago en un término de 14 días una vez que la cuenta esté atrasada, entonces se programa la desconexión del servicio de agua. Luego de la desconexión y pasados otros 7 días, se cerrará la cuenta y se usará el depósito para pagar su cuenta. Se genera una factura final con el saldo restante sin pagar o se emite un reembolso, en caso de que exista un saldo positivo.

En aquellos casos en los que se desconectó el servicio, pero no se cerró la cuenta, se impondrá a la cuenta un cargo de desconexión y reconexión en la próxima factura. Para establecer el servicio de agua una vez que se ha cerrado la cuenta, es preciso que usted pague todos los saldos pendientes más un depósito completo nuevamente tasado de la cuenta. Los cargos por reconexión se reflejarán en su próxima factura de WASD.

\*La desconexión del servicio y los cargos por pagos tardíos debido a impago están temporalmente suspendidos; sin embargo, recomendamos pagar el saldo pendiente a más tardar en la fecha límite, de ser posible. En cambio, para evitar la acumulación de varios saldos pendientes recomendamos pagar lo que pueda cuando pueda.

# CÓMO PAGAR SU FACTURA

---

Para su comodidad, WASD ofrece varias maneras de pagar la factura:

## 1. PAGO EN LÍNEA/MÓVIL:

[miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water)

Disponible todos los días, las 24 horas.

Nuestro sitio web ofrece tres formas convenientes de pagar su factura en línea. La primera opción no tiene costo alguno para usted y es un pago único con la extracción del pago de su cuenta de cheque o ahorro. La segunda alternativa es pagar con una tarjeta de crédito Visa, Master Card, American Express o Discover (se impondrá un cargo por el servicio de \$3.95 por cada transacción). La tercera opción es gratuita y su participación le permite recibir la factura de WASD de manera electrónica y/o pagar la factura automáticamente desde su cuenta de ahorro o cheque.

## 2. PAGO POR TELÉFONO:

Puede llamar gratuitamente al 1-800-565-1800 para pagar con su cuenta de ahorro o cheque. Llame al número gratuito 1-800-510-0880 para pagar con una tarjeta de crédito. Disponible todos los días, las 24 horas.

Puede hacer pagos con su tarjeta Visa, Master Card, American Express o Discover. Por favor, tenga en cuenta que al usar este método se impone un cargo por el servicio de \$3.95 por transacción.

## 3. PAGO MEDIANTE LA BANCA EN LÍNEA:

Al participar en el pago de la factura en línea, se extrae automáticamente de la cuenta de banco el pago de la factura. Por favor, comuníquese con su institución bancaria para configurar su cuenta a fin de pagar la factura de WASD de forma automática.

#### 4. PAGO POR CORREO POSTAL:

Envíe su pago por correo postal a: PO BOX 026055 Miami, FL 33102-6055

A fin de garantizar que se acredite correctamente el pago en la cuenta, por favor incluya con el pago la parte de abajo de la factura en el sobre para envío de vuelta por correo que se envió junto con la factura.

#### 5. PAGO POR TELÉFONO

Llame al Centro de Contacto al 305-665-7477, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., de lunes a viernes (excepto los días feriados).

#### 6. PAGO EN PERSONA EN NUESTROS CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL:

##### **Douglas Office**

3071 SW 38 Ave  
Miami, FL 33146  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

##### **South Dade Government Center**

10710 SW 211 St  
Miami, FL 33189  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

##### **Joseph Caleb Center**

5400 NW 22nd Ave,  
Suite #102  
Miami, FL 33142  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

#### 7. PAGO MEDIANTE CAJEROS SOLAMENTE:

##### **LeJeune Office**

3575 S. LeJeune Road  
Miami, FL 33146  
Lunes - Viernes  
8 a. m. - 4:30 p. m.

#### 8. PAGO EN UNA DE LAS ESTACIONES DE PAGO AUTORIZADAS

##### **Continental Pharmacy**

505 SW 8th St  
Miami, FL 33130  
305-856-221  
Todos los días, de 8 a. m. a 10 p. m.







Las facturas atrasadas deben pagarse en uno de nuestros centros de servicio a fin de aplicar el pago de manera puntual. El tiempo de procesamiento es de tres días cuando se hacen los pagos en cualquiera de nuestros centros de pago autorizados.



# AJUSTES EN LA FACTURACIÓN

---

Puede que los clientes sean admisibles para recibir un ajuste en la factura, según los casos siguientes::

-  Factura elevada debido a un salidero oculto o subterráneo
-  Acto de vandalismo reportado a la policía
-  Lectura infraestimada o supraestimada
-  Lectura del metro incorrecta
-  Salidero dentro de la caja del metro reparada por WASD
-  Piscina que se vació o rellenó hace poco

No se harán ajustes debido a salideros en inodoros, llaves de agua, lavadoras o válvulas. Si el Departamento no es quien realiza las reparaciones, no se emitirán créditos por reparaciones relativas al metro.

Cada año calendario se otorgará un crédito luego de vaciar su piscina. El crédito se utilizará para la parte de su factura correspondiente al alcantarillado y la cantidad se basará en las dimensiones de la piscina.

Por favor, visite nuestro sitio web [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water) para recibir más información sobre los temas antes mencionados, obtener una copia de un formulario y conocer el procedimiento para enviar los formularios completados.

# PREGUNTAS FRECUENTES

## **MI FACTURA DE AGUA ES MÁS ALTA QUE LA DEL TRIMESTRE ANTERIOR, ¿POR QUÉ?**

El motivo más probable de una factura excepcionalmente elevada es un salidero.

Otros motivos comunes de una factura elevada son: riego de áreas verdes, huéspedes en la casa y proyectos de construcción.

## **¿QUÉ PUEDO HACER PARA DETECTAR UN SALIDERO?**

Asegúrese de que no se esté usando agua dentro y fuera de la vivienda (cierre todas las llaves de agua), que la lavadora y/o el lavavajillas no estén funcionando y verifique el metro contador para ver si el indicador de flujo se está moviendo. Normalmente, el metro del agua está ubicado en el jardín delantero, cerca de la calle o la acera. Use un destornillador o una herramienta similar para quitar la tapa de la caja del metro. La mayoría de las esferas de los metros tiene un indicador de flujo (un indicador pequeño rojo o negro, de forma triangular). Si se está moviendo, hay un salidero dentro de su vivienda o en la tubería de entrada a la vivienda.

- Verifique los inodoros; es donde más comúnmente se encuentran los salideros y algunas veces son silentes
- Chequee los baños, la cocina y las llaves de agua exteriores
- Revise si la manguera del jardín está abierta o tiene salideros
- Revise el sistema de riego
- Haga todas las reparaciones necesarias

Si no encuentra ninguna indicación de un salidero, pero aún así considera que algo no está bien, llame al Servicio de Atención al Cliente al 305-665-7477. Un representante del Servicio de Atención al Cliente revisará con usted la factura y determinará si el Departamento debería realizar una investigación por factura elevada en su dirección de servicio.

## **¿DÓNDE PUEDO LLAMAR SI TENGO UNA PREGUNTA SOBRE MI FACTURA?**

Para cualquier información sobre su factura, llame al Servicio de Atención al Cliente al 305-665-7477.

## **OLVIDÉ PAGAR LA FACTURA, ¿QUÉ TIEMPO TENGO ANTES DE QUE DESCONECTEN MI SERVICIO DE AGUA?**

El pago de su factura de agua se debe realizar cuando la reciba. Los pagos que nuestro Departamento reciba después de la fecha límite indicada en cada factura estarán sujetos a un 10 por ciento de recargo por pago tardío. Si no recibimos el pago en un plazo de 10 días de la fecha límite de pago, el servicio está sujeto a desconexión y puede que se cancele la cuenta.

Si se desconecta el servicio, se impondrá un cargo por desconexión y reconexión. Si se cancela el servicio, se usará el depósito para pagar la factura y usted recibirá una factura final por el saldo pendiente, o en caso de un saldo positivo, recibirá un reembolso.

## **¿CÓMO PUEDO HACER UN PAGO?**

WASD brinda varias opciones para que usted pague su factura. Los clientes pueden enviar el pago por correo al apartado postal que aparece en la factura, coordinar con su banco para deducir el pago directamente de su cuenta, pagar en línea o pagar en persona en varios centros. Para ver una lista completa de los centros, refiérase a las páginas 13 y 14, **CÓMO PAGAR SU FACTURA**.

## **¿CUÁNDO ME DEVUELVEN EL DEPÓSITO?**

La cantidad total de su depósito se acreditará en su cuenta luego de dos años de un historial crediticio positivo con el Departamento, o cuando se cancele el servicio.

## **¿A QUIÉN LLAMO SI TENGO UN SALIDERO?**

WASD no es responsable de salideros que ocurran en una propiedad privada. Si no sabe quién pudiera ser responsable de un salidero, o para reportar un salidero afuera de su propiedad o dentro de la caja del metro contador, llame al Centro de Comunicaciones al 305-274-WASA (9272).

## **¿A QUIÉN LLAMO SI HAY UNA ROTURA EN LA TUBERÍA MAESTRA O UN SALIDERO EN EL HIDRANTE?**

Para reportar una rotura en una tubería de agua o alcantarillado, o un salidero en un hidrante, llame al Centro de Comunicaciones de WASD lo antes posible al número 305-274-WASA (9272). Puede reportar una emergencia en este número, las 24 horas, los siete días.

## **¿CÓMO PUEDO AHORRAR DINERO EN MI FACTURA DEL AGUA?**

Conserve agua y verá cómo disminuye su factura. Por lo general, las facturas elevadas se deben a un consumo excesivo de agua y a salideros en los accesorios, como los inodoros y las llaves de agua. Todos podemos ahorrar si nos mantenemos alertas a salideros, ajustamos nuestros hábitos e instalamos dispositivos de uso eficiente del agua.

Para formas de conservar agua, ver **CONSEJOS SOBRE CONSERVACIÓN** en la página 6.

# TELÉFONOS A LOS QUE PUEDE LLAMAR PARA...

obtener información general sobre conservación de agua, suministros alternativos de agua e iniciativas de divulgación.

## **Encontrar un centro de pago\***

Servicio de Atención al Cliente..... 305-665-7477

## **Obtener información sobre desconexión\***

Servicio de Atención al Cliente, de 8 a. m. a 7 p. m. .... 305-665-7477

## **Obtener una nueva instalación lateral, construcción o aprobación de renovación**

Nuevo cliente.....786-268-5360

## **Obtener información sobre restricciones relativas al agua\***

Relaciones Públicas .....786-552-8088

## **Gestionar un formulario de solicitud para proyectos de uso eficiente del agua\***

Uso eficiente del agua.....786-552-8974 o el 3-1-1

## **Recibir información sobre un aviso final recibido por correo**

Servicio de Atención al Cliente..... 305-665-7477

## **Hacer acuerdos de pago**

Servicio de Atención al Cliente..... 305-665-7477

## **Presentar una queja o hacer una pregunta sobre un proyecto de construcción de WASD\***

Línea de quejas ..... 786-552-8970

## **Reportar la rotura de una tubería maestra de agua o alcantarillado, o un hidrante**

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

**Reportar una emergencia luego del horario normal de servicio**

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

**Reportar una alcantarilla rota**

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

**Reportar un problema o hacer una pregunta sobre mi factura**

Servicio de Atención al Cliente..... 305-665-7477

**Reportar un inodoro tupid**

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

**Reportar una alteración**

Unidad a cargo de las Alteraciones..... 305-665-7477

**Reportar problemas con la calidad del agua Planta de Tratamiento de Agua John E. Preston**

(al norte de SW 8th St)..... 786-552-4738

**Planta de Tratamiento de Agua Alexander Orr, Jr.**

(al sur de SW 8th St)..... 786-552-4181

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

**Reportar problemas en una estación de bombeo fuera del horario regular de servicio (luces encendidas, alarma sonando)**

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

**Solicitar un crédito relativo a piscinas\***

Servicio de Atención al Cliente..... 305-665-7477

**Transferir mi cuenta a una nueva dirección\***

Servicio de Atención al Cliente.....305-665-7477

**Solicitar una extensión de dos semanas para mi factura**

Servicio de Atención al Cliente.....305-665-7477

\*Los clientes pueden obtener esta información o rellenar los formularios para estos servicios en línea. Visite la página web [miamidade.gov/water](http://miamidade.gov/water)

