

Nos complace tenerlo como cliente de los Servicios Ambientales del Condado de Sarasota.

Brindamos servicio aproximadamente a 75,000 conexiones de agua, y 57,000 conexiones de aguas residuales en el Condado de Sarasota.

Nuestra Misión....."Proveer y mejorar programas de calidad, servicios, e instalaciones que reflejen las metas de la comunidad, promoviendo siempre la salubridad, seguridad, bienestar público y calidad de vida de nuestros ciudadanos".

#### **¿De dónde proviene nuestra agua?**

El Condado de Sarasota utiliza varias fuentes de agua potable. El agua tratada se compra al Condado de Manatee, que utiliza como su fuente el Río Manatee y pozos. Las fuentes dentro del Condado de Sarasota incluyen pozos a lo largo de University Parkway, y pozos de la Reserva T. Mabry Carlton Jr, donde esta ubicada nuestra planta de tratamiento. Compramos agua tratada de la Autoridad Regional Manasota/Río Peace, quien utiliza el río Peace como su fuente de agua.

#### **¿Qué otros servicios suministran?**

La División de Desperdicios Sólidos maneja la recolección de basura y el reciclaje de más de 143,900 propiedades dentro del Condado de Sarasota. Ud. debe ponerse en contacto con ellos referente a cualquier asunto relacionado con éste servicio por el teléfono (941) 861-5000.

#### **¿A quién llamo si tengo una pregunta o inquietud?**

Nuestro propósito es brindar un servicio de calidad y excelencia al cliente. Si se presentaran malos entendidos o errores, apreciamos la oportunidad de revisar el asunto de modo que los problemas puedan ser corregidos o aclarados. Aceptamos sugerencias referentes al modo como podemos mejorar nuestro servicio. Si Ud. tiene preguntas, por favor siéntase en libertad de ponerse en contacto con nuestros representantes de Servicio al Cliente, por el teléfono (941) 861-6790, o a través de nuestra página Internet: [www.scgov.net](http://www.scgov.net).

#### **Horario de oficina / Instalaciones**

Nuestra oficina principal está ubicada en: 1301ª Cattlemen Road en Sarasota. El horario es el lunes, el martes, el miércoles y el viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., y el jueves de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. También opera una oficina en Venice: 4000 S. Tamiami Trail, Room 122 en el Anexo del Tribunal del Condado Sur. El horario en Venice es el lunes, el martes, el miércoles y el viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., y el jueves de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. Cerramos en días feriados legales.

#### **Números telefónicos**

El teléfono de nuestra oficina de facturación es: (941) 861-6790. Llame a este numero si tiene preguntas sobre su factura, cambios, transferencia o cierre de su cuenta. Le atenderemos por teléfono de lunes a jueves de 8:30 a.m. 4:30 p.m. y viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m.

Información General: (941) 861-6790

Reciclaje: (941) 861-5000

Emergencias: (941) 86190573

Administración: (941) 861-6102

Recursos de Agua: (941) 861-6220

Gerencia de Recursos: (941) 861-6230

Programa "Mantenga Bello el Condado de Sarasota"  
(941) 861-5000

Recolección de basura: (941) 861-5000

#### **Correspondencia**

Favor dirigir toda correspondencia a:

SARASOTA COUNTY ENVIRONMENTAL SERVICE (S.C.E.S.)  
CUSTOMER SERVICE OFFICE  
P.O.BOX 2553  
SARASOTA, FL 34230-2553

NO REMITA pagos a esta dirección a menos que nuestra oficina se lo indique. Los pagos deben ser remitidos al centro de procesamiento de pagos a la dirección de Tampa impresa al dorso de su estado de cuenta mensual.

**¿Cuál será el costo de mi servicio mensual de agua y/o aguas residuales?**

La mayoría de los clientes, especialmente si son nuevos en Sarasota, quieren saber a cuánto ascendería por mes una factura de agua y/o aguas residuales. En un esfuerzo por promover el uso eficiente del agua hemos establecido *Tarifas de Conservación*. Esto significa que mientras más agua utilice, mayor será la tarifa de facturación. A continuación aparecen las tarifas de facturación para casas unifamiliares y unidades residenciales con medidor individual:

**Tarifas de agua** (ver explicaciones a continuación)

Cargo Básico por Mes / Sin uso	\$13.54
Cargo por facturación	\$ 1.75
Cargo por consumo, por cada 1000 galones:	
1 – 4.000 galones	\$ 2.32
4.001 – 8.000 galones	\$ 2.93
8.001 – 12.000 galones	\$ 5.08
12.001 - 18.000 galones	\$ 8.40
18.001 galones o más	\$11.73

*Favor tomar nota: Algunos de nuestros clientes reciben servicio de aguas residuales de una franquicia privada, por lo tanto no se aplicaran las tarifas de aguas residuales indicadas. Ud. deberá ponerse en contacto con el servicio correspondiente para obtener sus tarifas de facturación. Si usted llama a nosotros si desconoce quién le presta el servicio.*

**1 galón equivale a 3,785 litros**

**Tarifas de aguas residuales**

Cargo Básico por Mes / Sin uso	\$14.17
Cargo por consumo, por cada 1000 galones:	\$ 7.17

NOTA: El servicio de aguas residuales tiene un tope de 10.000 galones (37,850 litros) para las cuentas residenciales con medidor individual.

Como promedio Ud. debe calcular aproximadamente un uso en la casa de 3.000 galones (11.355 litros) de agua por mes, por persona. Este promedio varía dependiendo de las medidas de conservación, el número de adultos, el número y edad de los niños, el uso de una lavadora o lavaplatos y otros factores. Esto no incluye el uso para el riego de césped o de una piscina. Utilizando la siguiente tabla Ud. puede calcular su uso y los montos de facturación:

<b>Consumo/ Por cada 1.000 galones</b>	<b>Sólo agua</b>	<b>Agua y aguas residuales</b>
--	----------------------	------------------------------------

Sin uso (*)	15.29	29.46
1,000	17.61	38.95
2,000	19.93	48.44
3,000	22.25	36.68
4,000	24.57	67.42
5,000	27.50	77.52
6,000	30.43	87.62
7,000	33.36	97.72
8,000	36.29	107.82
9,000	41.37	120.07
10,000	46.45	132.32
11,000	51.53	137.40
12,000	56.61	142.48
13,000	65.01	150.88
14,000	73.41	159.28
15,000	81.81	167.68

(\*) Favor tomar nota que los cargos indicados son en miles de galones, sin embargo nosotros facturamos en incrementos de cientos de galones. Los costos reales pueden variar, de acuerdo al uso.

**Cargo básico:** Este cargo, también conocido como cargo por la disponibilidad del servicio, cubre nuestros costos fijos de operación, aun antes de que Ud. utilice el agua o genere aguas residuales. Este cargo incluye renglones tales como nuestros costos de electricidad, mantenimiento y personal. Este cargo se factura mensualmente.

**Cargo por facturación:** Este cargo cubre el costo de lectura de los medidores, emisión de la factura, franqueo postal y otros costos asociados con la facturación. Este cargo aparece separadamente en su factura. La mayoría de los servicios tienen costos separados de facturación, pero generalmente no aparecen como un renglón separado en su factura.

**Cargos por consumo:** El cargo por consumo es la cuota asociada con su uso personal. Ud. solamente paga estos cargos si utiliza el agua y/o aguas residuales. Este cargo cubre los costos de tratamiento del agua potable y la descarga de las aguas residuales según se requiera.

## Depósitos de garantía

Al momento de solicitar el servicio puede que le hayan exigido un depósito de seguridad o que un depósito de garantía le sea facturado a su cuenta. Se exige un depósito a todos los clientes que no tengan un historial reciente de pago con nuestra oficina o que no puedan cumplir con los criterios de crédito. En contadas ocasiones, podemos exigir un depósito adicional debido a un record de pagos insatisfactorio de la cuenta. El depósito de garantía permanece en la cuenta por un mínimo de 12 meses, y le será acreditado una vez cancelada la factura del doceavo mes, siempre que:

- Ud. no se haya retrasado en más de un pago, después de 10 días de la fecha de vencimiento;
- Su servicio no haya sido desconectado por falta de pago;
- No haya pagado con un cheque rechazado por el Banco;
- No haya manipulado el medidor; o
- No haya utilizado el servicio de una manera fraudulenta o desautorizada

A la terminación del servicio, si el depósito no ha sido reintegrado, todo balance pendiente será deducido del depósito y se emitirá un cheque de reintegro, donde sea aplicable.

Los depósitos de seguridad pueden ser exonerados presentando una carta de buen crédito de su actual prestatario del servicio de agua / aguas residuales o electricidad. La carta puede ser enviada a nuestra oficina al Fax (941) 861 6780 y debe indicar su nombre y la dirección del servicio en el Condado de Sarasota. Las cartas no deben tener más de 12 meses y deben cubrir por lo menos 12 meses de pagos. El Condado de Sarasota tiene el derecho de rechazar cartas basadas en criterios de crédito o información incompleta.

## Pago retrasado y desconexión de servicio

- La facturación se hace aproximadamente en un ciclo de 30 días
- El pago se vence dentro de 15 días de la fecha de facturación; sin embargo se considera la cuenta actualizada si el pago es efectuado el día 25°.
- Se cobrará un recargo por retraso después de 25 días. El recargo es 1,5% sobre cualquier balance pendiente.
- El servicio será desconectado si algún balance previo indicado en la factura del segundo mes no ha sido pagado en la fecha de vencimiento que aparece en dicha factura.
- Se aplicará un recargo de \$50.00 por desconexión/reconexión por falta de pago.
- Por razones de seguridad no hacemos cobranzas a domicilio.
- Entendemos que las circunstancias varían con cada cliente, de modo que si su pago. está atrasado, por favor póngase en contacto con nuestra oficina para efectuar arreglos de pago. **No se podrán hacer arreglos de pago después de que ocurra la desconexión**

Sus facturas son remitidas mensualmente. A fin de obtener el máximo descuento postal, sus facturas son enviadas basadas en el área geográfica; lamentablemente Ud. no puede elegir su fecha de facturación. Las facturas se emiten aproximadamente el mismo día cada mes, aunque las fechas varían ligeramente ya que no facturamos ni fines de semana ni días feriados. Si en algún momento Ud. no recibiera su factura a tiempo, puede llamarnos al (941) 861-6790 y solicitar un duplicado.

En su primera factura aparecerá un cargo por servicio de \$15.00. Este cargo se efectuará una sola vez al activar el servicio o transferirlo de una dirección a otra. Para garantizar que su cuenta se acredite correctamente, incluya solamente la porción superior de su factura con el pago y anote el número de su cuenta en el cheque u orden de pago.

**Por favor no remita efectivo en el sobre.**

## ¿Cómo pago mi factura?

Tenemos diferentes métodos de pago. Escoja el que más le convenga.

- **Por correo**  
Los pagos deben remitirse en el sobre que acompaña la factura. El cupón de pago tiene la dirección postal pre-impresa dirigido a nuestro banco de procesamiento en Tampa. Por favor disponga de un margen de cinco días cuando pague por correo.
- **En persona**  
Los pagos pueden hacerse también en nuestra oficina ubicada en: 1301 Cattlemen Road, en Sarasota ó 4000 S. Tamiami Trail en Venice. Estas oficinas también tienen cajas de depósito de 24 horas para los pagos.
- **Pago automatizado** (deducción de su cuenta corriente o de ahorros)  
Ofrecemos este servicio después que Ud. haya completado y devuelto la solicitud de pago automatizado junto con un cheque **anulado**. Se acompaña una solicitud para tal propósito.
- **Por tarjeta de crédito o débito.** Aceptamos VISA, MASTERCARD y DISCOVER..
- **Pago en línea** y acceso las 24-horas a la cuenta, se encuentra ahora disponible! Para mayor información diríjase a: [www.scgov.net](http://www.scgov.net) , localice "Conduct Business" y seleccione "Pay your Water Bill"..

## ¿Cómo leo mi factura?

The diagram shows a utility bill with several callout boxes pointing to specific areas. On the left side, from top to bottom: 'La porción superior de la factura es su cupón de pago. Devuélvanos esta porción con su pago' points to the top header; 'Su número de cuenta, fecha de factura y fecha de vencimiento' points to the account information; 'Fechas de servicio, número de días en esta factura y número del medidor de agua' points to the service dates and meter number; 'Cargos actuales, ajustes, reintegros, y totales' points to the charges section; 'Notas importantes sobre su cuenta, reuniones especiales o programas y otra información de importancia' points to the notes section. On the right side, from top to bottom: 'Nuestra dirección para toda correspondencia' points to the address; 'Tipo de factura que no sea la factura regular, tales como. factura final, factura del banco, factura corregida' points to the bill type; 'Fecha del último pago y monto' points to the last payment; 'Lectura actual y previa del medidor de agua y uso de agua en este estado de cuenta' points to the meter readings; 'El reverso de la factura contiene información importante adicional.' points to the back of the bill.

## ¿Cómo funciona el medidor de agua?

En la mayoría de los casos no necesitamos entrar a su propiedad para leer el medidor. En los pocos lugares donde tenemos que entrar a su propiedad, nuestro personal usa uniforme con el nombre de los Servicios Ambientales y el símbolo del Condado, y también porta identificación del Condado que gustosamente le mostrará si Ud. lo exige.

La mayoría de nuestros medidores de agua están ubicados cerca de la calle en una pequeña fosa. Los medidores se leen mensualmente y tratamos de hacerlo alrededor del mismo día cada mes; sin embargo, esto no siempre es posible en fines de semana, días feriados, tiempo inclemente, o circunstancias fuera de nuestro control. Raras veces se hace una estimación aproximada de las lecturas a menos que sea necesario. Si su factura es aproximada, se indica con una **E** al lado del número de días del periodo de facturación. Si Ud. no desea pagar una factura aproximada, puede tomar la lectura y presentarla en nuestra oficina. Se emitirá una factura corregida.

Los medidores son leídos solamente en cientos de galones aunque la mayoría de los medidores registran hasta el galón individual. Recomendamos que Ud. lea su medidor de agua regularmente, no solamente para verificar la precisión de nuestra lectura, sino también para detectar cualquier posible fuga que malgaste el agua y que aumentaría su próxima factura. El uso del agua se calcula restando la lectura del mes pasado de la lectura del mes actual. La diferencia es el consumo de agua en galones.

La cara del medidor se lee como el odómetro de un automóvil (ver figura) y consiste en una fila de números que van de izquierda a derecha. Por su ubicación estos medidores están frecuentemente cubiertos de tierra, hojas u otros escombros. Si Ud. tuviera problemas para ubicar su medidor o tomar una lectura, pida ayuda al (941) 861-6790 y haremos que lo visite un lector de medidores. Los medidores de agua varían de acuerdo al fabricante, de modo que el suyo puede ser ligeramente diferente, sin embargo las lecturas son parecidas.

Los medidores de agua son fabricados para que sean extremadamente precisos, pero tienen tendencia a atrasarse con el correr del tiempo y a no registrar toda el agua utilizada. La precisión de la mayoría de los medidores pequeños es garantizada por 10 años o 1 millón de galones, lo que ocurra primero. Sarasota mantiene un programa regular de reemplazo de medidores de agua desgastados, viejos o lentos.



### Registro del Medidor de Agua

- Registro de miles de galones (Lectura: 2)
- Registro de cientos de galones (Lectura: 8)
- Registro de decenas de galones (Lectura: 8)

Cer Fijo (sin uso)

Indicador de fugas, gira cuando se usa el agua

Indicador de galón individual (Lectura: 3)

*Este medidor ha registrado casi 2.883 galones desde su fabricación. Como sólo leemos en incrementos de 100 galones, nuestra lectura sería 28. Si se usan otros 3.235 galones la lectura del medidor sería 61.8 entonces leeríamos 61.*

Favor tomar nota que los medidores de agua son propiedad del Condado de Sarasota y nuestro personal debe tener acceso a ellos en todo momento. Aunque permitimos que nuestros clientes obtengan lecturas y que cierren el medidor para efectuar reparaciones de plomería, cualquier manipulación, eliminación o cierre del medidor, o daño intencional está sujeto a una multa de hasta \$300 por caso y posible acción legal, de acuerdo a los estatutos 812.14 del Estado de Florida.

### Vamos a ausentarnos por un largo período de tiempo. ¿Cuáles son nuestras opciones?

#### Servicio de temporada

El Condado de Sarasota ha adoptado la facturación *continuada* que significa que le será facturado un cargo por servicio básico durante los meses de ausencia. Sin embargo, podemos cerrar su medidor, asegurando de esta manera que no se use agua durante su ausencia. Esta medida previene inundaciones y daños en la eventualidad de que ocurra una fuga en la plomería. Este servicio tiene un cargo de \$10.00. Ud. continuará recibiendo una factura cada mes. Si no desea aprovechar este servicio sugerimos que cierre la válvula de entrada principal mientras esté ausente. Cada año cientos de clientes reciben facturas muy elevadas debido a fugas, sistemas de riego defectuosos, vandalismo, y otras circunstancias. Toda el agua que fluya a través del medidor es su responsabilidad aun cuando esté ausente; no obstante, ofrecemos ajustes de facturación por circunstancias fuera de su control.

#### Dirección postal de temporada

Nuestro sistema actual de facturación nos permite registrar dos direcciones postales. Por lo tanto no necesita notificarnos cada año su dirección postal, siempre que las fechas de ausencia sean las mismas. Puede ponerse en contacto con nuestra oficina para suministrar esta información. Recomendamos que notifique su segunda dirección, de modo que su correo no sea redirigido. El correo redirigido puede tener demoras de varios días.

#### ¿Y si recibo una factura elevada?

Entendemos que algunas circunstancias pueden originar una factura elevada. Ofrecemos ajustes de facturación cuando esto suceda, si Ud. se pone en contacto con nuestra oficina por escrito y presenta pruebas de que la anomalía que originó el alto consumo ha sido rectificadas. Aunque se puede requerir que Ud. pague por el agua usada, le ofreceremos una tarifa substancialmente reducida para este uso. Si no está seguro de la razón de su factura elevada, por favor póngase en contacto con nosotros para ayudarle a determinar la posible razón del elevado uso del agua.

A continuación algunas circunstancias que ameritan un ajuste de facturación:

- **Fugas de plomería**  
Recálculo de la factura de agua, y ajuste de aguas residuales al promedio, si la filtración no generó flujo de aguas residuales.
- **Fuga en el sanitario**  
Recálculo de la porción de agua de su factura
- **Fuga o desperfecto del sistema de riego**  
Recálculo de la factura de agua y ajuste de aguas residuales al promedio
- **Vandalismo** - Recálculo de la factura de agua y ajuste de aguas residuales al promedio

- **Llenado o Reparación de Piscina**

Ajuste de aguas residuales en la factura al promedio (**NO** se contempla ajuste para el agua usada). No se contempla ajuste por compensar la evaporación de su piscina.

Se pueden solicitar ajustes adicionales, dependiendo de circunstancias especiales, cantidad de agua usada y monto de la factura. Llámenos al (941) 861-6790 para mayor información.

NO ofrecemos ajustes para el riego básico

***Tenemos preguntas sobre la calidad del agua. ¿Con quién podemos comunicarnos?***

Cada año publicamos un informe sobre la calidad del agua potable. Llame a nuestra oficina al (941) 861-6790 para obtener la mas reciente edición. Si el agua presenta problemas inmediatos de calidad, comuníquese con nosotros para que investiguemos el problema.

***¿Necesitamos un suavizador de agua u otro sistema de tratamiento de agua?***

La compra e instalación de suavizadores y sistemas de tratamiento de agua son una decisión personal. La calidad de nuestra agua cumple y sobrepasa todas las normas Federales y Estatales. Puede ponerse en contacto con nuestra oficina al (941) 861-6790 para obtener la mas reciente edición de nuestro informe sobre la calidad del agua potable.

***¿Cuáles son las actuales restricciones de agua del Condado? \*\* Si Ud. usa agua reciclada consulte las restricciones que aparecen a continuación. (Si no está seguro si tiene o no agua reciclada, consulte con nosotros)***

- Direcciones con números pares o letras de la A a la M pueden regar los martes
- Direcciones con números impares o letras de la N a la Z pueden regar los jueves.
- El riego debe hacerse antes de las 8 A.M. o después de las 6:00 P.M. No está permitido el riego entre las 8 A.M. y 6 P.M. ***¿Qué es agua preusada o reciclada?***

Agua reciclada, también llamada preusada, proviene de las plantas de tratamiento de aguas residuales donde ha pasado por tratamiento y purificación. Esta agua es preusada para la irrigación de los jardines. La desinfección y un tratamiento extensivo garantizan la protección de la salud pública y el ambiente. El agua reciclada del Condado de Sarasota cumple o sobrepasa los requisitos de protección del Departamento de Protección Ambiental del Estado de Florida. Mas del 80 por ciento del agua residual del Condado de Sarasota es preusada. Esto surte de agua para irrigación a más de 2.300 hogares unifamiliares, 10 desarrollos multi-familiares, islas sembradas en las vías, áreas comunes, parques, 19 campos de golf y una granja de cultivo de césped. El agua reciclada reduce la demanda de suministro de un agua potable costosa.

## Pago Automatizado

¡SI! Deseo ahorrar tiempo y dinero. Favor efectuar mi pago mensual de la factura por servicio a través del plan de pago automático de los Servicios Ambientales del Condado de Sarasota.

Autorizo por este medio al Condado de Sarasota a iniciar deducciones para el pago de la factura por servicios, de mi cuenta en la institución bancaria indicada a continuación. **Anexo un cheque ANULADO.**

Nombre de la institución financiera: \_\_\_\_\_

Dirección de la sucursal: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Numero de ruta: \_\_\_\_\_  
(9 dígitos que aparecen en la esquina inferior izquierda de su cheque)

Numero de cuenta bancaria: \_\_\_\_\_

Entiendo que el pago se iniciará aproximadamente en la fecha de vencimiento de la factura (15 días después de la fecha de la facturación). Si la fecha de vencimiento no cae en día laboral, el cargo se iniciará el primer día laboral siguiente. Entiendo que debo ponerme en contacto con S.C.E.S. inmediatamente después de recibir mi estado de cuenta mensual para prevenir el giro bancario, por cualquier razón.

Esta autorización quedará en vigencia y efecto hasta que el Condado de Sarasota y mi institución financiera hayan recibido notificación escrita de su terminación, dentro del plazo y de manera tal que permita que ambos, tanto el Condado de Sarasota como mi institución financiera, tengan una oportunidad razonable (calculada en 30 días) para procesar dicha terminación.

Entiendo que es mi responsabilidad asegurarme que la cuenta dispone de suficientes fondos en todo momento para efectuar los pagos requeridos.

Nombre en letras de imprenta \_\_\_\_\_

Número de cuenta del Condado de Sarasota \_\_\_\_\_

Dirección del servicio \_\_\_\_\_

Número de teléfono ( ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nota: Si se trata de una cuenta conjunta, ambas partes deben firmar.

Favor considerar de 4 a 6 semanas para que su solicitud sea procesada. Continuará recibiendo un estado de cuenta mensualmente indicando el monto que será cargado. Favor continuar pagando su factura hasta que esta oficina le haya notificado o hasta que reciba una nota en su factura que su cuenta bancaria será girada.

**¡No olvide remitir su cheque anulado!**

**Devuelva la forma llena a SCES, PO Box 2553, Sarasota, FL 34230**

## H2O2GO Pago por Internet de su Factura de Servicios Públicos

### ¿Qué puedo hacer con este servicio?

Pague en línea su factura de servicios de los Servicios Ambientales del Condado de Sarasota, en cualquier momento, usando su tarjeta de crédito o débito Visa® o MasterCard®. También puede ver en pantalla su factura actual y las anteriores, uso del agua, e historial de pago.

### ¿Qué necesito?

- Un explorador de 128-bit encryption. ¿Cómo verificar esto?
- Haga clic en "Help" en la barra de menú
- Luego haga clic en "About Internet Explorer". Aparecerá una ventana indicando la versión Internet Explorer de su computadora y la potencia cipher. La Versión 5.0 o mayor de Internet Explorer automáticamente tiene 128-bit encryption. Si su computadora no lo tiene, no podrá usar H2O-2-Go.
- El número de su cuenta de servicio y su número de PIN. (Los usuarios por primera vez deben obtener un PIN enviando un correo electrónico a: [h2o2go@scgov.net](mailto:h2o2go@scgov.net) o llamando al 941-861-6790). Aparecerá un mensaje pidiéndole que cambie su PIN cuando Ud. tenga acceso por primera vez.
- Su número de cuenta del servicio, ubicado en la esquina superior izquierda de su más reciente factura de servicio
- Su tarjeta de crédito o débito Visa® o MasterCard®.

### ¿Cómo introduzco mi número de cuenta?

El número de cuenta impreso en su factura puede diferir del formato necesitado para H2O-2-Go. Por ejemplo: si el número de cuenta impreso en la factura es 1234500067891. Substituya con un guión " - " los ceros del medio del número de cuenta. De esta manera: 12345-67891.

### ¿En qué momento no puedo usar este servicio?

Si Ud. ha recibido aviso nuestro indicando la suspensión de su servicio y la fecha de desconexión es hoy o ya pasó, debe llamar a nuestra oficina al (941) 861-6790 antes de efectuar un pago en línea. ***(Los pagos en línea que no cumplan con el pago mínimo requerido no evitarán que el servicio sea desconectado)***

### ¿Por qué debo usarlo?

Para simplificar su vida. Este servicio es fácil, conveniente, seguro y confiable.

### ¿Cuánto cuesta?

Es gratis - punto.

### ¿Necesita más ayuda?

Siéntase en libertad de ponerse en contacto con nosotros: Correo electrónico [h2o2go.scgov.net](mailto:h2o2go.scgov.net) ó por el 941-861-6790 (h2o2go contiene la letra O, no ceros)

### ¿Cuándo sabrán que he pagado?

Todos los pagos efectuados en un día laboral regular son asentados diariamente. Los pagos efectuados durante un fin de semana, o día feriado serán asentados el siguiente día laboral.

Para dar inicio vaya a [www.scgov.net](http://www.scgov.net), mire bajo "Get Things Done", y seleccione "Pay your Water Bill".