

VERIFICACIÓN DE FACTURA ELEVADA

Por favor lea y siga cuidadosamente todas las instrucciones. Complete **TODOS** los pasos indicados en el paquete y conteste después de haberlos completado. No cumplir con **todas estas instrucciones** puede ocasionar una demora en el ajuste. Marque con un círculo la respuesta apropiada.

- ¿Ha revisado el indicador de fugas? (Ver pág. 6, diagrama del medidor) **SI NO**
- ¿Ha verificado la lectura del medidor? **SI NO**
- Si la lectura indicada en su factura es incorrecta, anote su lectura y llámenos al **941-861-6790**. Así podremos asentarla y enviarle una factura corregida.
- ¿Ha chequeado su sanitario con colorante? **SI NO**
(Vea las instrucciones anexas de la página 5 para efectuar la prueba)
- ¿Es Ud. un residente de temporada? **SI NO**
Si es así, ¿Estaba Ud. aquí cuando ocurrió el problema? **SI NO**
- ¿Riega Ud. su césped? **SI NO**

***Si está regando...** ¿Ha leído Ud. su medidor antes de que el sistema de riego empiece a funcionar y al terminar? Por favor, anote las lecturas a continuación utilizando todos los 7 dígitos de su medidor, incluyendo el cero fijo al final.

Lectura al comenzar el riego: _____ **Lectura al terminar:** _____

¿Cuántas zonas de riego hay? _____ ¿Cuántos minutos de riego por zona? _____

¿Cuántas veces por semana riega Ud.? _____

Devuélvanos toda la información anotada junto con los formularios debidamente llenados con una explicación del problema. **Por favor asegúrese que selecciona Ajuste o Exención y devuélvanos esa página del paquete a:**

SARASOTA COUNTY ENVIRONMENTAL SERVICES

Attn: Adjustments

PO BOX 2553

SARASOTA, FLORIDA 34230-2553

En ese momento se hará una revisión para el ajuste. **Guarde su factura original.** Si se requiere un ajuste, Ud. recibirá una notificación dentro de aproximadamente 5 a 10 días laborales indicando el ajuste y reflejando su nuevo saldo. Por favor anote esta nueva cifra en su factura original y pague el monto ajustado. Si el ajuste resulta en un crédito a su favor, no nos deberá nada y el crédito se aplicará a la factura de los meses siguientes. Si prefiere un reembolso, póngase en contacto con esta oficina.

**SOLICITUD DE AJUSTE DE FACTURACIÓN
(Seleccione Ajuste o Exención, no ambos)**

Como cliente de los Servicios Ambientales del Condado de Sarasota (SCES), Ud. tiene el derecho de solicitar un ajuste en la facturación, de acuerdo con la Política de Ajuste de Facturación de SCES.

Una vez que hayamos recibido su solicitud de ajuste de facturación y revisado la documentación, Ud. recibirá una notificación con el monto del ajuste y su nuevo saldo. Si su banco ha sido girado, el monto será corregido o anulado, según sea el caso.

OPCION 1: Ajuste por fuga:

Este es un nuevo cálculo de su factura de agua a una tarifa menor, y se aplica cuando ocurre una fuga que ocasiona un consumo excesivo de agua. Esto no reduce su factura de agua al promedio; pero si evita que se le cargue según nuestro sistema gradual de facturación. Si su servicio incluye aguas residuales, se hará un ajuste al promedio de los últimos seis meses. Además de proporcionar una descripción detallada a continuación, por favor presente una copia de la factura o recibo por reparación, para nuestros archivos.

Fecha de Reparación: _____

Descripción
Detallada: _____

Número de Cuenta: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección del Servicio: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Sarasota County Environmental Services. Utility Billing. PO BOX 2553, Sarasota, FL 34230-2553
Pone: 941-861-6790 Fax: 941-861-0603 E-mail: utilitybill@scgov.net
Revisada 1/2005

SOLICITUD DE EXENCION UNICA
(Seleccione Ajuste o Exención, no ambos)

Como cliente de los Servicios Ambientales del Condado de Sarasota (SCES), Ud. tiene el derecho de solicitar un ajuste en la facturación, de acuerdo con la Política de Ajuste de Facturación de SCES.

Una vez que hayamos recibido su solicitud de Exención Única y revisado la documentación, Ud. recibirá una notificación con el monto de ajuste y su nuevo saldo. Si su banco ha sido girado, el monto será corregido o anulado, según sea el caso.

OPCION 2: Exención única:

Esta opción es una EXENCIÓN UNICA por una fuga excesiva o uso desconocido. En realidad esta exención reducirá su factura de agua / aguas residuales al promedio de sus últimos 6 meses como cortesía, por una sola vez. Lea su medidor cada día por 7 días consecutivos después que el problema haya sido corregido y anote las lecturas en la página siguiente (pagina 4). Anote si el indicador de fugas se esta moviendo o no. Además de proporcionar una descripción detallada a continuación, por favor presente una copia de la factura o recibo por reparación, para nuestros archivos. **La Exención Unica no puede ser usada ni para el riego de nuevo césped ni para el llenado de piscinas.**

Entiendo que la Opción 2 es un ajuste único de por vida, y que cualquier fuga que ocurra en el futuro se limitará a un nuevo cálculo como se explica bajo la Opción 1 (Ajuste por fugas).

Fecha de reparación: _____

Descripción
detallada: _____

Número de cuenta: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección del Servicio: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Sarasota County Environmental Services. Utility Billing. PO BOX 2553, Sarasota, FL 34230-2553
Pone: 941-861-6790 Fax: 941-861-0603 E-mail: utilitybill@scgov.net
Revisada 1/2005

REQUEST FOR 1 TIME WAIVER

LECTURAS DEL MEDIDOR

Lea **TODOS** los 7 números del medidor, incluyendo los primeros ceros, y el cero fijo al final.
 Anote estas lecturas **DESPUES** de que su problema haya sido reparado y su indicador de fugas NO gire.

Fecha de lectura	Lectura del medidor (los 7 dígitos incluyendo ceros)	¿Esta girando el indicador de fugas? ¿SI o NO?
#1		
#2		
#3		
#4		
#5		
#6		
#7		

Número de Cuenta: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Dirección del Servicio: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Remita su Solicitud a:

SARASOTA COUNTY ENVIRONMENTAL SERVICES
 Attn: Adjustments
 PO BOX 2553
 SARASOTA, FLORIDA 34230-255

Sarasota County Environmental Services. Utility Billing. PO BOX 2553, Sarasota, FL 34230-2553
 Pone: 941-861-6790 Fax: 941-861-0603 E-mail: utilitybill@scgov.net
 Revisada 1/2005

Pasos para revisar el sanitario

Para revisar un sanitario con colorante: Cuidadosamente retire la tapa del tanque y póngala a un lado donde no se caiga o alguien la tropiece. Deposite colorante de alimentos o tabletas colorantes en el tanque. **NO DRENE EL AGUA!** Espere 30 minutos. Si aparece agua coloreada en el sanitario, el tanque está goteando.

Fugas en el sanitario

Primero: Revise el flotante. Sujételo y levántelo. Si el agua se detiene, Ud. ha encontrado el problema. Ajuste los tornillos o pernos de la válvula de entrada del flotante hasta que el agua deje de fluir.

Segundo: Si el agua continua saliendo, cierre la válvula de entrada de agua al tanque. Drene el agua del sanitario. Examine la válvula de entrada del flotante retirando los dos tornillos o pernos y levantando la cubierta de la válvula. Revise el diafragma. Reemplácelo aún si está ligeramente dañado o desgastado.

Tercero: Si el sanitario sigue perdiendo agua, examine la bola de parada o la válvula mariposa. Debe asentarse al ras. Si no, observe la palanca y las varillas guías que operan la bola de parada. Si están torcidas, enderécelas con cuidado. Para los sanitarios con cadena anexa a la válvula mariposa, asegúrese que la cadena esta floja al asentar la válvula para que encaje completamente. Si la bola o la misma válvula mariposa presentan desgaste, reemplácelas. Revise si hay corrosión o depósitos en el asiento, bola de parada o válvula mariposa. Utilizando estopa de acero para eliminar esta acumulación, la bola de parada quedará bien asentada.

Cuarto: Inspeccione el pequeño tubo de llenado que conecta la válvula de llenado al tubo de llenado-sobreflujo para asegurarse que el tubo más pequeño termina ligeramente **por encima** del nivel máximo de agua del tanque cuando está completamente lleno. Si es necesario, hale hacia arriba con cuidado el tubo pequeño hasta que su extremo quede colocado correctamente.

Fugas de Grifos

Otra fuente común de fugas es el grifo. Un grifo que gotea puede gastar hasta 20 galones de agua por día. Los grifos gotean por lo general debido a empaaduras o anillos "O" desgastados. Si Ud. tiene 60 psi (libras por pulgada cuadrada) de presión en las tuberías, la perdida de agua es la siguiente:

Una gotera de 1/32"	puede desperdiciar	73.992 galones por año
Una gotera de 1/16"	puede desperdiciar	295.992 galones por año
Una gotera de 1/8"	puede desperdiciar	1.183.992 galones por año
Una gotera de 1/4"	puede desperdiciar	4.725.996 galones por año

Otros hechos y estadísticas interesantes

Drenaje del sanitario.....	5 a 7 galones (sanitarios que no son de bajo consumo)
Ducha.....	7 a 10 galones por minuto
Bañera.....	36 a 60 galones
Una carga de lavaplatos.....	10 a 25 galones
Una carga de lavadora.....	20 a 45 galones
Sistemas de riego	12 a 17 galones por minuto por zona
Manguera de jardín abierta.....	hasta 600 galones en una hora
El 50% del consumo de agua residencial es usada en exteriores	
La pérdida por evaporación puede ser mayor del 60% durante el día	
La válvula mariposa de los sanitarios debe ser cambiada cada año	

Sarasota County Environmental Services. Utility Billing. PO BOX 2553, Sarasota, FL 34230-2553
Pone: 941-861-6790 Fax: 941-861-0603 E-mail: utilitybill@scgov.net
Revisada 1/2005

CÓMO VERIFICAR LAS LECTURAS DE SU MEDIDOR DE AGUA

A continuación encontrará información sobre cómo leer su medidor de agua e investigar su uso de agua. Si su factura es mayor que lo normal, por favor **revise su indicador de fugas, pero primero lea y anote la lectura de su medidor**. Si la lectura es incorrecta, sírvase ponerse en contacto con nuestra oficina tan pronto como sea posible indicando las lecturas que obtuvo. Si su lectura es correcta, verifique cuidadosamente el indicador de fugas. El indicador NO debe moverse si Ud. NO está usando agua. Si le gustaría obtener mayor información sobre cómo investigar con mayor detalle, sírvase llamarnos al 941-861-6790, o por correo electrónico (e-mail) utilitybill@scgov.net.

INFORMACIÓN SOBRE LECTURA DE MEDIDOR

Para obtener una lectura del medidor de agua:

1. Ubique el Medidor
2. Abra o retire la tapa de la caja del medidor
3. Confirme el número del medidor. Este se encuentra generalmente sobre la tapa plástica o de bronce del medidor
4. Anote todos los dígitos del medidor de izquierda a derecha, incluyendo el cero fijo al final
5. Anote cualquier movimiento. Un movimiento en el medidor cuando no se está usando el agua podría indicar una fuga
6. Tenga en cuenta que los tipos de medidor varían, de modo que su medidor pudiera parecer un poco diferente al ejemplo que aparece a continuación.

***El indicador de fugas es un triángulo pequeño o con forma de estrella que gira cuando el agua pasa por el medidor. Un giro continuo o un movimiento errático del indicador significa que el agua está siendo usada, y la probabilidad de una fuga. No obstante, tenga en cuenta que puede moverse ligeramente debido a cambios de presión en el sistema. Si pareciera que hay una fuga, anote la lectura, la posición de la aguja y la ubicación de la cara y no use el agua por varias horas. Vuelva a leer el medidor para determinar si hay una fuga.

Miles de Galones
Cientos de galones
Decenas de galones

Cero Fijo

Galón individual

Indicador de fugas

Los medidores son leídos solamente en cientos de galones aunque la mayoría de los medidores registran hasta el galón individual. 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, tomar una lectura, o alguna consulta, sírvase ponerse en contacto con nuestra oficina.

Sarasota County Environmental Services. Utility Billing. PO BOX 2553, Sarasota, FL 34230-2553
Pone: 941-861-6790 Fax: 941-861-0603 E-mail: utilitybill@scgov.net

Revisada 1/2005

H2o2gO

Pago por Internet de su Factura

¿Para quien es este servicio?

Para cualquier cliente de servicios públicos de los Servicios Ambientales del Condado de Sarasota.

¿Qué puedo hacer con este servicio?

Pague en línea su factura de servicios públicos 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?
- Si no está seguro de tener 128-bit encryption, 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. Si su computadora no tiene 128-bit encryption, no podrá usar H2o2go.
- 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 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 está 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 H2o2go. El número de cuenta impreso en su factura es 1234500067891. Cuando entre a H2o2go, sustituya con un guión los ceros del medio. 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 usar este servicio?

Para ahorrar en cheques y estampillas. Este servicio es fácil, conveniente, seguro y confiable.

¿Cuánto cuesta?

Es gratis - punto. Los pagos hechos en un día laboral regular serán asentados diariamente. Los pagos hechos durante el fin de semana o días feriados serán asentados el próximo día laboral.

Ubicación del sitio

Entre a www.scgov.net

Busque bajo "Get things done" a mano derecha

Seleccione "Pay your Water Bill"

Sarasota County Environmental Services. Utility Billing. PO BOX 2553, Sarasota, FL 34230-2553

Pone: 941-861-6790 Fax: 941-861-0603 E-mail: utilitybill@scgov.net

Revisada 1/2005