

# AUSTIN UTILITIES NOW

INFORMACIÓN SOBRE SUS SERVICIOS DE LA CIUDAD



Noviembre de 2018

## Haga clic, pague y continúe su día con la función de pago en línea

Los Servicios Públicos de la Ciudad de Austin siempre están buscando maneras de servir mejor a nuestros clientes. A partir del 5 de diciembre, Paymentus será la nueva compañía que se encargará de los pagos realizados por teléfono o en línea con la opción de “pago rápido”.

Los Servicios Públicos de COA están haciendo este cambio a Paymentus para que usted obtenga:

- ✓ **Cuotas reducidas por transacción de pago para clientes residenciales**
- ✓ **Más opciones de pago**
- ✓ **Capacidad de establecer pagos recurrentes con tarjeta de crédito**

## Paymentus

Con todos los servicios ofrecidos por Paymentus, usted podrá hacer clic, ipagar y continuar con su día!

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con los Servicios Públicos de la Ciudad de Austin a través del correo electrónico **customer care@COAutilities.com** o por teléfono al **512-494-9400**.

Para más información sobre las tarifas y cuotas de la Ciudad de Austin, visite **coautilities.com**.



## Quizás se haya dado cuenta...

A partir de esta edición, **Austin Utilities Now** es el nuevo nombre de su boletín informativo mensual de su factura de servicios públicos.

El nombre refleja el hecho de que el boletín informativo se enfoca principalmente en noticias de los departamentos de la Ciudad de Austin representados en su factura. Una encuesta de los clientes mostró que los lectores querían más “noticias que se puedan usar” sobre el ahorro de energía y agua, consejos de reciclaje y desechos de basura, así como seguridad.

Continúe leyendo y poco a poco en los próximos meses iremos presentándole este nuevo diseño.

## Manténgase a salvo de los intentos de fraude de servicios públicos

**¡CONSEJO DE SEGURIDAD!**

### ALERTA DE FRAUDE

Los estafadores han estado atacando a los clientes de servicios públicos de la Ciudad de Austin con correos electrónicos, llamadas y al menos una visita en persona. Piden dinero y amenazan con cortes del servicio a menos que se les haga un pago inmediatamente. Recuerde:

- » El Centro de Servicio al Cliente de Servicios Públicos de la Ciudad de Austin no llama a los clientes con fechas límites para interrupción del servicio.
- » Nunca le pediremos su información de tarjeta de crédito ni transferencia de dinero por teléfono.
- » No le pediremos pagos con dinero en efectivo, tarjeta de dinero o de regalo ni Bitcoin.
- » Aceptamos pagos en línea, por correo y en persona en nuestros centros.
- » Si alguien le amenaza con interrumpir el servicio, le pide pago inmediato o le pide información de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria, cuelgue el teléfono y llame al **3-1-1** o al **512-974-2000** para reportarlo

Para aprender más, visite [austinenergy.com/go/stopscams](http://austinenergy.com/go/stopscams).

## El Festival Regional de Ciencias necesita jueces y voluntarios

El Festival Regional de Ciencias de Austin Energy 2019, uno de los más grande de Texas, necesita 500 jueces y 200 voluntarios. El festival se realizará del 20 al 23 de febrero en el Palmer Events Center, 900 Barton Springs Road. Aproximadamente 3,000 estudiantes de 23 distritos escolares y 12 condados participan. Aprenda más en [sciencefest.org](http://sciencefest.org).



## ¿Está considerando la energía solar? Tenemos un reembolso

El Programa de Educación Solar de Austin Energy provee un portal en línea para educar a los clientes sobre la energía solar, cómo proveerle electricidad a sus casas y el proceso para cambiarse a energía solar.

Después de completar el curso, los usuarios reciben un código de reembolso que comparten con el contratista de energía solar participante que escojan. Austin Energy anima a sus clientes a encontrar al contratista que sea mejor para ellos.

Los clientes sabrán cómo formular las preguntas correctas, comprender los términos de inversión financiera y escoger el equipo y el tamaño que satisfaga mejor sus necesidades. Visite [austinenergy.com/go/solar101](http://austinenergy.com/go/solar101) para aprender más.

# Climatice para el invierno y reduzca sus facturas de servicios públicos

Austin Energy ayuda a los propietarios y renteros de bajos recursos que califiquen a ahorrar energía y mejorar la comodidad dentro de sus hogares con asistencia de climatización a ningún costo. Estas mejoras pueden ayudar a reducir las facturas de servicios públicos de los clientes que califiquen. Estas pueden incluir:

- » **Aislamiento del ático**
- » **Instalación de burletes en las puertas**
- » **Cambio y reparaciones menores de conductos**
- » **Detectores de humo y de monóxido de carbono**
- » **Pantallas solares**

- » **Bombillos de alta eficiencia**
- » **Mejoras para ahorrar agua**

El proceso de climatización incluye una evaluación de energía de la casa, así como pruebas de fugas de gas natural y monóxido de carbono para reducir los riesgos para la salud y seguridad. Las recomendaciones de climatización se basan en los resultados de la evaluación y de los fondos disponibles.

Como cliente de Austin Energy, usted puede calificar si su casa tiene 2,000 pies cuadrados o menos, tiene un valor estimado de \$250,000 o menos (excluyendo el valor del terreno) y

cumple con los requisitos de ingresos. Los propietarios o gerentes de las propiedades también pueden calificar para reembolsos de mejoras de eficiencia de energía realizadas a una propiedad multifamiliar. Para averiguar si su casa califica, llame al **512-482-5346** o visite [austinenergy.com/go/weatherize](http://austinenergy.com/go/weatherize).



## Concejo de la Ciudad aprueba cambios al presupuesto

El Concejo de la Ciudad de Austin aprobó varios cambios al presupuesto de Austin Energy, a los cargos transferidos y básicamente a las facturas de los clientes al adoptar el presupuesto de la Ciudad para el año fiscal 2019.

Para ese año fiscal, el cliente residencial promedio que usa 860 kWh puede esperar una factura de alrededor de \$86.72, prácticamente sin ningún cambio. El efecto real depende de cuánta electricidad usted usa.

Este no es un cambio en la tarifa básica. En el año 2016, las tarifas básicas se redujeron en \$42.5 millones en todas las clases de clientes. Una reducción muy pequeña proviene de una red de cambios a los cargos transferidos, que fueron administrados para minimizar el impacto en las facturas.

Tanto el Ajuste del Suministro de Electricidad como la Tarifa Reguladora disminuyeron en el presupuesto del año fiscal 2019. Los ahorros de algunos de estos clientes fueron contrarrestados por un aumento en el Cargo de Beneficio Comunitario. Este cargo financia el Programa de Asistencia al Cliente para los residentes de bajos ingresos, los Servicios de Eficiencia de Energía para los reembolsos de conservación y el Alumbrado del Área de Servicio para las luces en las calles y los semáforos.

El cliente comercial promedio también debe recibir una factura sin ningún cambio prácticamente. Cualquier cambio depende del consumo de electricidad.

Para más información sobre las tarifas y cuotas, visite [coutilities.com](http://coutilities.com).



## El alumbrado del Árbol de Zilker es el inicio perfecto para la temporada de fiesta

Arranque la temporada navideña al estilo de Austin con la Ceremonia de Alumbrado del Árbol de Zilker el 25 de noviembre en el Parque Zilker. Es el regalo de Navidad anual de la Ciudad de Austin para la comunidad.

Cada invierno, la torre moonlight del Parque Zilker se transforma en el Árbol de Zilker, una tradición navideña desde 1967.

La ceremonia es presentada por el Departamento de Parques y Recreación de Austin y financiada por Austin Energy y la Fundación Trail of Lights. El árbol será exhibido todas las noches desde el 25 de noviembre al 23 de diciembre, de 6 p.m. hasta la medianoche.

Encuentre más información sobre el árbol y el Trail of Lights en [austintexas.gov/zilkerholidaytree](http://austintexas.gov/zilkerholidaytree).

## Aumenta la Cuota de Usuario de Transporte con oferta de exenciones

La aprobación de la Ciudad del presupuesto para el año fiscal 2019 incluye un aumento de la Cuota de Usuario de Transporte mensual a \$12.79 al mes para una residencia unifamiliar, lo que representa un aumento de \$1.27 al mes con respecto al año pasado. Los clientes residenciales de servicios públicos de la Ciudad de Austin que tengan más de 65 años o no tengan o manejen un automóvil pudieran calificar para una exención de esta cuota. Descargue y llene el formulario en [austintexas.gov/faq/what-transportation-user-fee](http://austintexas.gov/faq/what-transportation-user-fee) y envíelo por correo electrónico a [TUFExemptions@austintexas.gov](mailto:TUFExemptions@austintexas.gov).

Número de teléfono de Servicio al Cliente: 512-494-9400

Reporte una avería en el sistema eléctrico disponible las 24 horas: 512-322-9100

Emergencia del servicio de agua disponible las 24 horas: 512-972-1000

North Austin Utility Customer Service Center (centro de servicio en persona): 8716 Research Blvd., Ste. 115

Centro Comunitario Rosewood-Zaragosa (centro de servicio en persona): 2800 Webberville Road, Ste. 110

© 2018 City of Austin. Todos los derechos reservados.

City of Austin se compromete a cumplir con el Decreto para Americanos Discapacitados. Modificaciones razonables e igual acceso a comunicaciones se proveerán, al solicitarlo. TDD 512-974-3256, Relay Texas 7-1-1

