

AUSTIN UTILITIES NOW

INFORMACIÓN SOBRE SUS SERVICIOS DE LA CIUDAD



Enero de 2019

Nuevo diseño del portal de atención al cliente de servicios públicos

Los clientes que pagan sus facturas en línea a través del portal de Servicio al Cliente de la Ciudad de Austin, **coutilities.com**, notarán algunas mejoras.

A partir de diciembre, este sitio cuenta con un nuevo diseño. Hemos simplificado el proceso de acceso y optimizado el sitio para una mejor experiencia con los teléfonos inteligentes y tablets. También hemos hecho más fácil encontrar respuestas

a sus preguntas sobre pagos.

Además, nos hemos asociado con un nuevo proveedor, Paymentus, para ofrecer más opciones de "pago rápido" para los clientes que deseen pagar sus facturas con tarjeta de crédito. Encontrará una cuota por transacción más baja, y puede ver las imágenes de la factura electrónicamente mientras realiza el pago. Incluso podrá programar pagos recurrentes con su tarjeta de crédito.



Si tiene alguna pregunta, por favor comuníquese con Servicio al Cliente de Servicios Públicos de la Ciudad de Austin a través del **512-494-9400**.



¡Conserve agua en el invierno y ahorre todo el año!

¿Sabía usted que puede reducir sus costos de agua residual para el próximo año si conserva agua ahora? Su medidor de agua mide su uso de agua mensual, pero la tubería de agua residual no tiene medidor. Para calcular su cuota de agua residual, Austin Water monitorea su uso de agua durante tres períodos de facturación consecutivos y basa la cuota en el uso promedio durante esos meses. Los períodos de monitoreo ocurren entre mediados de noviembre y mediados de marzo. Como el uso de agua durante esos meses por lo general es solo dentro de la casa, es una buena medida del volumen que fluye por su sistema de agua residual. Usted puede reducir sus costos de agua residual para el próximo año si conserva agua durante esos períodos de facturación.

Puede conservar agua durante estos períodos de la siguiente manera:

- » **Repare los inodoros y las llaves de agua con fugas.**
- » **No riegue afuera en los meses de otoño e invierno, y apague los sistemas de riego automático.**
- » **Lave solo tandas completas en su lavadora de ropa y lavaplatos.**
- » **Tome duchas más cortas, coloque un reloj en el baño.**
- » **Busque la etiqueta WaterSense® cuando compre electrodomésticos y artefactos nuevos que usen agua.**

Revise su factura o visite **austinwater.org** para ver las fechas específicas para su período de promedio de agua residual.



No se quede callado si ve señales de problemas eléctricos en los alquileres

Si se está mudando a una propiedad alquilada, debe repasar una lista de cotejo para ver si el cableado eléctrico, los circuitos y enchufes son seguros y están funcionando correctamente. Encienda todas las luces y espere unos minutos. ¿Han bajado las luces de intensidad o parpadeado? ¿Están los interruptores calientes cuando los toca? ¿Hace el microondas o el aire acondicionado o la calefacción que las luces parpadeen o bajen de intensidad? ¿Hay un olor a quemado o escucha un zumbido? Todas esas son señales de advertencia de que puede haber problemas eléctricos.

Disfrute de reembolsos para mejoras de energía en el hogar

¡Decida hacerle mejoras de eficiencia de energía a su casa este año nuevo con Eficiencia en Casa con ENERGY STAR®! Para las casas de más de 10 años, puede disfrutar de reembolsos, mayor comodidad y una calidad del aire interno más saludable a la vez que reduce su huella de carbono.

Además, estos cambios a toda la casa pueden ahorrarle hasta 20 por ciento de sus facturas eléctricas en el verano:

- » **Cambiar los equipos de calefacción y aire acondicionado ineficientes o de tamaño incorrecto**
- » **Arreglar conductos de aire mal**

- diseñados, sin aislamiento y con fugas**
- » **Sellar las fugas de aire y colocar burletes en las puertas**
- » **Añadir aislamiento en el ático y pantallas solares**

Hasta el 15 de abril, disfrute de posibles ahorros de hasta \$2,400 cuando completa las medidas de mejoras de eficiencia de energía recomendadas a través de Eficiencia en Casa con ENERGY STAR. Esto incluye un descuento de \$200 del fabricante en ciertas unidades de aire acondicionado y bombas de calefacción y un reembolso de estación de \$200 de Austin Energy para aquellos proyectos



que califiquen. Pregúntele a su contratista que participa en Eficiencia en Casa sobre:

- » **Su descuento de contratista de \$200 de esta época**
- » **Préstamos disponibles de Velocity Credit Union para los clientes de Austin Energy que califiquen por tiempo limitado, con una tasa de interés baja de hasta 1.99 por ciento**

Para comenzar, llame al **512-482-5346** o visite austinenergy.com/go/house.

No espere que llegue una tormenta. Inscríbase para recibir Alertas de Apagones

Aunque el hielo y la nieve no son comunes en Austin, sí ocurren. Y cuando llegan, pueden afectar los cables de electricidad. Austin Energy ofrece **Alertas de Apagones** para mejorar la comunicación con nuestros clientes durante los apagones de electricidad.

Alertas de Apagones es un sistema de notificación por mensaje de texto que permite la comunicación de dos vías por mensajería durante los apagones. Una vez se inscriben, los clientes pueden reportar los apagones enviando la palabra "APAGON" o "APA" por mensaje de texto a Austin Energy. Luego, Austin Energy les proveerá con regularidad información actualizada sobre el personal de reparación y la hora estimada de restauración del servicio hasta que regrese la electricidad. Las Alertas de Apagones están disponibles en inglés y en español.

Siga estos pasos para inscribirse para recibir las Alertas de Apagones:

1. **Envíe por texto la palabra RGS al 287846 ("AUSTIN" en el teclado del teléfono).**
2. **Ingrese cuando se le pida el número de teléfono asociado con su cuenta O su número de cuenta de servicios públicos de la Ciudad de Austin (Si está enviando el mensaje de texto desde el número asociado con su cuenta, continúe con el siguiente paso).**
3. **Ingrese su código postal.**
4. **Ingrese Y si acepta los términos y condiciones de las Alertas de Apagones de Austin Energy.**

Consejos de invierno para ayudar a reducir las facturas eléctricas

Si desea reducir su factura de electricidad durante la época de frío, tome en cuenta estos consejos:

- » **Ajuste su termostato a 68 grados. Cada grado por encima de esta temperatura usa 3 por ciento más energía.**
- » **Baje su termostato cuando salga de la casa. Usará mucha menos energía para calentar la casa cuando no esté allí.**
- » **Deje que el sol brille. Abra las persianas y cortinas durante el día en las ventanas que dan al este y al sur para permitir que entre el calor, y luego ciérrelas en la noche.**
- » **Añada aislamiento a los calentadores de agua y a las tuberías de agua caliente para ahorrar energía y dinero. Esto es económico y fácil.**



- » **Coloque enmasillado y burletes en las ventanas y puertas. Esta mejora simple y económica evita las bocanadas de aire. Encuentre más consejos de eficiencia de energía en austinenergy.com/go/tips.**

Árboles gratis para los residentes del área de Austin

Reduzca el uso de energía de su casa, refresque su patio y cultive algo rico para comer. NeighborWoods está reglando 4,600 árboles para los residentes del área de Austin. Los árboles de sombra, los árboles ornamentales y los árboles de nueces y frutas están listos para unirse a su familia en esta temporada de siembra.

Esto es lo que debe hacer para recibir un árbol:

- » **Encuentre un evento al que pueda asistir en treefolks.org/event.**
- » **Inscríbase en el servicio de entrega en casa en treefolks.org/nw o llame al 512-443-5323.**

El personal de TreeFolks le ayudará a escoger el mejor árbol para sus necesidades y espacio. El tamaño de todos los árboles es de 5 galones.

NeighborWoods es una sociedad entre TreeFolks y la Ciudad de Austin para reducir las temperaturas en el verano y el consumo de energía invirtiendo en sombra de árboles para cubrir los vecindarios del área de Austin.

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

© 2019 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

