



# BIENVENIDOS A ILLINOIS AMERICAN WATER



ILLINOIS  
AMERICAN WATER

WE KEEP LIFE FLOWING®  
(AYUDAMOS A QUE LA VIDA FLUYA)



---

¡BIENVENIDOS A ILLINOIS AMERICAN WATER! Nos complace poder servirte. Dentro de este folleto, encontrarás información sobre lo siguiente:

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**
- **FACTURACIÓN Y PAGO**
- **INFORMACIÓN SOBRE TU FACTURA**
- **SERVICIO DE AGUA POTABLE\***
- **SERVICIO DE AGUAS RESIDUALES\***

### **¿PREGUNTAS?**

Si tienes preguntas o inquietudes sobre el servicio de agua o de aguas residuales, la facturación o nuestro programa de asistencia al cliente, comunícate con nuestro Centro de Servicio al Cliente al 800-422-2782. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 7 a.m.–7 p.m. y 24/7 para emergencias. *Illinois American Water ofrece asistencia de traducción gratis.*

También puedes encontrar información valiosa en nuestro sitio web en **[illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com)**.

---

\*Nota: No todos los clientes reciben servicio de agua potable y servicio de aguas residuales. La información en este paquete incluye todos los servicios de Illinois American Water.

# MENSAJE DEL PRESIDENTE

## Estimado cliente,

Como su proveedor de agua y/o de servicios de aguas residuales, agradecemos la confianza que deposita en nosotros para recibir agua potable de alta calidad y un servicio confiable de aguas residuales. Es una responsabilidad que nos tomamos muy en serio.

Esta guía lo ayudará a comprender los servicios que ofrecemos, así como sus derechos y responsabilidades como cliente de Illinois American Water. Recomendamos que lea el contenido de esta guía y la guarde para su referencia futura.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros servicios que no se responda aquí, puede llamar a nuestro Centro de Servicio al Cliente al 800-422-2782.



Sinceramente,

*Rebecca Losli*

Rebecca Losli

Presidente, Illinois American Water



**CALIFICADO CON LA PUNTUACIÓN MÁXIMA EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ENTRE LAS GRANDES EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MEDIO OESTE POR TERCER AÑO CONSECUTIVO.**

Para obtener información sobre los reconocimientos de J.D.Power 2022, visite [jdpower.com/awards](http://jdpower.com/awards).



## ATENCIÓN AL CLIENTE

Nuestro equipo de Atención al cliente está listo para ayudarte con cualquier pregunta que tengas sobre tu servicio. Estamos disponibles en el 800-422-2782. Si el representante no puede resolver tu problema, puedes solicitar hablar con un especialista o supervisor.

Si crees que no hemos respondido a tu consulta de manera satisfactoria, tienes derecho a solicitar que la Comisión de Comercio de Illinois (ICC) revise la disputa no resuelta. Se aplican las normas de la ICC para los estándares de servicio y confiabilidad. Puedes comunicarse con la ICC al 800-524-0795 o a través de su sitio web en [icc.illinois.gov](http://icc.illinois.gov). En el panel posterior de cada factura de cliente se encuentra impresa una copia de la Declaración de Derechos de la ICC para los Clientes de Agua y Alcantarillado.

La información automatizada de la cuenta está disponible las 24 horas del día en el 800-422-2782. Asegúrate de tener a mano tu número de cuenta de 16 dígitos. Puedes escuchar el saldo de tu cuenta, el consumo durante los últimos tres meses, cuándo se realizó tu último pago y cuándo vence tu próximo pago.

## ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

Una llamada es todo lo que se necesita para activar tu servicio de agua si tu hogar o negocio ya está conectado a nuestro sistema. Comunícate con nuestro Centro de Servicio al Cliente al 800-422-2782 y un representante tomará la solicitud en forma oral de la persona responsable de pagar la factura. Después de la solicitud de servicio, haremos una visita de servicio para leer el medidor y así poder comenzar la facturación con una lectura real.

Podemos solicitar que un adulto esté presente cuando nuestro representante de servicio venga a encender el suministro de agua. Es necesario que se nos notifique al menos tres días hábiles antes del momento en que deseas que comience tu servicio de agua. Antes de encender el agua, verifica que todas las salidas estén cerradas, tanto dentro como fuera del hogar o negocio, para evitar daños que pudiera causar el agua por estar los grifos abiertos. Es necesario que se nos notifique al menos cinco días hábiles antes del momento en que desees desconectar tu servicio de agua.

Para solicitar el servicio en un hogar o negocio que actualmente no esté conectado a nuestro sistema, comunícate con nuestro Centro de Servicio al Cliente al 800-422-2782 para obtener instrucciones. A los clientes que se registren para un nuevo servicio se les cobrará una tarifa de activación de \$ 10. Esta tarifa no se aplica a las cuentas transferidas a través de una adquisición.

### MyWATER

Los clientes residenciales pueden ahorrar tiempo administrando su(s) cuenta(s) en línea cuando sea más conveniente para ellos. Con **MyWater**, puedes verificar tu saldo, pagar tu factura y registrarte para los pagos automáticos. **Regístrate hoy en [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com).**

También puedes actualizar tu información de contacto a través de MyWater o llamando al 800-422-2782. **Asegurarte de que tengamos tu número de teléfono y/o correo electrónico correcto nos permitirá comunicarnos contigo sobre problemas/emergencias relacionadas con el servicio.**



## LÍNEAS DE AGUA, LÍNEAS DE ALCANTARILLADO Y MEDIDORES DE AGUA – TUS RESPONSABILIDADES Y LAS NUESTRAS

Illinois American Water es responsable de la red de distribución de agua en la calle, la conexión de servicio desde la tubería principal de agua hasta la línea de tu propiedad y la instalación y el mantenimiento del medidor de agua.

El mantenimiento de todas las demás tuberías de agua, como el sistema de plomería en tu hogar o negocio y la línea de servicio desde tu hogar o negocio hasta la línea de propiedad, es responsabilidad del cliente. Los cables eléctricos no deben conectarse a tierra a través del sistema de plomería, ya que hacerlo puede presentar un peligro para la seguridad.

El medidor de agua es responsabilidad y propiedad de Illinois American Water y puede estar ubicado dentro de tu hogar o negocio, o afuera en un hueco con tapa. Únicamente el personal de Illinois American Water está autorizado a abrir la caja del medidor. Sin embargo, cuando el medidor está ubicado dentro de tu hogar o negocio, tienes la responsabilidad de mantenerlo accesible y adecuadamente protegido del frío o calor severo.



El medidor debe mantenerse libre de obstrucciones, las mascotas deben estar sujetas y debe eliminarse cualquier obstáculo que impida que el funcionario lea el medidor. Es posible que se te cobre por las reparaciones si tu medidor se congela, estalla o se daña debido a negligencia de tu parte. **Es ilegal alterar de cualquier manera el funcionamiento de tu medidor de agua.**

Illinois American Water también brinda el servicio de recolección de aguas residuales a una parte de nuestros clientes. En estas áreas, Illinois American Water es la propietaria y responsable de mantener la tubería principal de alcantarillado y cualquier parte de la línea de alcantarillado ubicada fuera de la propiedad de los clientes o dentro de servidumbres para las cuales los clientes no tienen derechos de propiedad. Los clientes son responsables de mantener las líneas de servicio de alcantarillado sanitario ubicadas en su propiedad y dentro de las servidumbres para las cuales tienen derechos de propiedad. Nuestra Guía de alcantarillado está disponible en [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com) > **Español** > **Información sobre el agua y aguas residuales** > **Servicio de aguas residuales**, o puedes solicitar una copia llamando a nuestro Centro de atención al cliente al 800-422-2782.

## INFORMAR DE UNA EMERGENCIA

Si sabe de una situación de emergencia relacionada con el servicio de agua, como por ej. una fuga en un hidrante o una posible rotura en una tubería principal de su comunidad, puede reportarla directamente a través del sitio web de Illinois American Water en la página [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com), mediante la función **Report an Emergency (Reportar una emergencia)**. Esta función está totalmente automatizada y lo guiará a través de un proceso rápido y sencillo de varios pasos para que pueda reportar la emergencia.

Para reportar un corte en el suministro de agua o una fuga en su propiedad/medidor, complete el **Informe de emergencia** a través de su cuenta **MyWater** o llame al **800-422-2782**.

## VÁLVULA DE CIERRE

Si tienes una emergencia con el sistema de plomería de tu hogar, puedes apagar el agua donde ingresa a tu hogar usando la válvula de cierre. Por lo general, está instalada donde la tubería de agua ingresa a tu hogar, o en una tubería vertical que sube desde el punto de entrada dentro de la pared de tu sótano o entresuelo. Puedes ayudar a identificar tu válvula de cierre colocando una etiqueta sobre ella. **Encontrarás una etiqueta al final de este folleto que puedes separar y usar con este propósito.**

## IDENTIFICACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

Todos los empleados de Illinois American Water tienen tarjetas de identificación de la compañía. Además, muchos usan uniformes, así como vehículos y equipos, marcados con el logotipo de Illinois American Water. Para verificar a un empleado o contratista, puedes solicitar ver su tarjeta de identificación.





# FACTURACIÓN Y PAGO

## PAGAR TUS FACTURAS

Illinois American Water ofrece una serie de opciones de pago para adaptarse a tu estilo de vida. Simplifica las cosas registrándote en MyWater en **illinoisamwater.com**.



### FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Tu factura te llegará por correo electrónico para que la revises antes de la fecha de vencimiento, eliminando la necesidad de una copia impresa.



### PAGOS AUTOMÁTICOS

Cada mes, los pagos se descontarán automáticamente de tu cuenta corriente o de ahorros en la fecha de vencimiento.



### PAGAR EN LÍNEA

Visita **amwater.com/billpay**. Asegúrate de tener a mano tu número de cuenta de 16 dígitos. Puede aplicarse una pequeña comisión.



### PAGAR POR TELÉFONO

Paga por teléfono con tu Visa o MasterCard llamando al **855-748-6066**. Asegúrate de tener a mano tu número de cuenta de 16 dígitos. Puede aplicarse una pequeña comisión.





## PAGAR POR CORREO

Envía tu pago y el talón de pago a:

Illinois American Water, PO Box 6029, Carol Stream, IL 60197-6029. Por favor, asegúrate de enviarlo con suficiente antelación para que tu pago se reciba antes de la fecha de vencimiento.



## PAGAR EN PERSONA

Visita [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com) > **Español** > **Atención al cliente y facturación** > **Información sobre facturación y pagos** o llama al 800-422-2782 para encontrar un lugar de pagos cerca de donde te encuentras.

## POLÍTICA DE COBROS – EVITA UN CARGO POR PAGO ATRASADO O LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

Tu pago vence 23 días después de que se envía la factura por correo (16 días para clientes no residenciales). Los clientes pueden solicitar un cambio en la fecha de vencimiento (no más de 10 días después de la impreza en tu factura). Las facturas no pagadas antes de la fecha de vencimiento se consideran vencidas y se puede cobrar un cargo por mora del 1.5% del saldo vencido. En caso de que una factura permanezca sin pagar, se enviará por correo un Aviso final antes de la desconexión. Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento del Aviso final, el servicio de agua puede ser desconectado.

Si recibes un Aviso final, toma medidas inmediatas para evitar la desconexión llamando a nuestro Centro de Servicio al Cliente al 800-422-2782. Incluso si ya has enviado el pago, lo mejor es llamar y verificar que se recibió.

Cuando debamos desconectar el servicio por falta de pago, lo haremos entre las 8 a.m. y las 2 p.m. de lunes a jueves y entre las 8 a.m. y las 12 p.m. los viernes.

Volveremos a conectar tu servicio cuando se hayan corregido las condiciones que causaron la desconexión. Es posible que debas pagar un cargo de reconexión del servicio basado en el costo de volver a conectar tu servicio de agua. Podemos solicitar que un adulto esté presente cuando volvamos a

conectar el servicio de agua. Illinois American Water eximirá de cargos por la primera incidencia de un cargo por reconexión y un cargo por pago atrasado una vez cada año calendario.

### **AVISO DE EMERGENCIA MÉDICA**

Si algún integrante de su hogar tiene una enfermedad y usted proporciona un aviso de emergencia médica, Illinois American Water pondrá su cuenta en espera temporalmente a fin de prevenir la desconexión del servicio. Comuníquese con su médico o agencia local de salud y pídale que nos llamen al número 800-422-2782. El médico puede proporcionarnos el aviso por teléfono, pero también deberá enviarnos una verificación escrita con su membrete dentro de los siete días. La verificación debe confirmar la residencia de la persona enferma y que la interrupción del servicio de agua puede agravar su afección actual.

Si el servicio se interrumpe dentro de los 14 días anteriores a la certificación de enfermedad, reconectaremos el servicio siempre que recibamos la certificación de acuerdo con el proceso que se menciona arriba.

Una vez recibida la certificación, usted también es elegible para un Acuerdo de Pago por Cuestiones Médicas que puede ayudarle a pagar cargos vencidos. La certificación tiene una validez de 60 días y evitará la desconexión del servicio por 60 días. Recuerde que Illinois American Water implementará un plan de pagos automáticamente. Si tiene preguntas, llame a nuestro centro de servicio al cliente al 800-422-2782. Consulte la página siguiente para obtener información sobre las opciones de asistencia financiera.

### **RECLAMOS SOBRE LAS FACTURAS**

Si no está de acuerdo con alguna parte de su factura, puede comunicarse con nuestro Centro de servicio al cliente para obtener ayuda. Durante el transcurso de la investigación de su cuenta, suspendemos las actividades de cobranza sobre el monto en disputa y no interrumpiremos su servicio. Le pedimos que continúe pagando la parte de su factura que no está en disputa mientras se revisa el cargo en cuestión.

Si considera que no hemos respondido a su inquietud de forma satisfactoria, puede solicitar que la Comisión de Comercio de Illinois (ICC) revise la disputa no resuelta. Puede comunicarse con la ICC llamando al 800-524-0795 o a través de su sitio web: [icc.illinois.gov](http://icc.illinois.gov).

## ASISTENCIA CON LOS PAGOS

A veces los clientes se enfrentan a circunstancias que superan el límite de sus recursos financieros. Si no puedes pagar tu factura antes de que se venza, comunícate con nosotros al 800-422-2782 inmediatamente, antes de la fecha de vencimiento.

Nuestros representantes de atención al cliente trabajarán contigo en un plan para pagar el saldo de la factura en un plazo conveniente. Los términos del acuerdo tendrán en cuenta el tamaño de la cuenta vencida, la capacidad y el historial de pagos, cualquier razón para el endeudamiento pendiente y otros factores relevantes.

También puedes ser elegible para recibir asistencia a través de nuestro programa H<sub>2</sub>O Help to Others, una asociación con el Ejército de Salvación para asistir a los clientes, respaldada únicamente por contribuciones voluntarias de Illinois American Water y de nuestros clientes.



La información sobre los arreglos de pago y el programa H<sub>2</sub>O Help to Others está disponible en [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com) > **Español** > **Atención al cliente y facturación** > **Programa de asistencia al cliente.**

A un cliente no se le cobrarán cargos por pago atrasado mientras esté calificado como cliente de bajos ingresos. Además, un cliente de bajos ingresos tendrá derecho a arreglos de pago modificados, para incluir pagos iniciales más bajos y exenciones de tarifas de reincorporación. "Cliente de bajos ingresos" significa un cliente residencial que ha calificado bajo los criterios de ingresos de la Sección 6 de la Ley de Asistencia Energética de 1989 [305 ILCS 20/6]. La calificación entra en vigor a los efectos de esta definición cuando el administrador del Programa de Asistencia para la Energía de Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en inglés) notifica a la empresa de servicios públicos del cliente sobre el estado de bajos ingresos del cliente.



# INFORMACIÓN SOBRE TU FACTURA

## CÓMO CALCULAMOS TU FACTURA

Tu factura se basa en las tarifas establecidas y aprobadas por la ICC en los procedimientos de fijación de tarifas. Las tarifas aplicables para el servicio se detallan en tu factura. Encontrarás un ejemplo de factura y una explicación de los cargos en las páginas 14 y 15. Este ejemplo incluye la mayoría de los cargos que los clientes ven en sus facturas.

**Tu factura puede ser diferente del ejemplo, ya que las tarifas y cargos reales varían según la comunidad. Además, se pueden aplicar algunos cargos adicionales a los servicios de agua y/o aguas residuales.**

## FACTURAS ESTIMADAS

Illinois American Water hace todo lo posible para obtener una lectura real del medidor con la que calcular tu factura. Sin embargo, hay momentos en que el clima adverso u otras circunstancias lo impiden. Cuando no se tome una lectura real del medidor, recibirás una factura basada en una lectura estimada. En este caso, tu factura se marcará como "estimada". La diferencia entre la factura estimada y el uso real se ajustará automáticamente en tu factura después de la siguiente lectura real del medidor.

## FACTURAS DE AGUA Y/O AGUAS RESIDUALES MÁS ALTAS DE LO ESPERADO

Una factura inusualmente alta puede ocurrir por muchas razones, que incluyen:

- Cuando se realice una lectura real del medidor después de lecturas estimadas que hayan sido más bajas que el consumo real.
- Cuando haya una fuga en tu sistema de plomería o en la línea de servicio más allá del punto de tu medidor de agua.
- Cuando se haya estado usando agua para fines estacionales como riego, jardinería o llenar una piscina.

Illinois American Water tiene derecho a facturar por el servicio anterior no facturado, hasta 12 meses para clientes residenciales y 24 meses para clientes comerciales. A los clientes a los que se les factura por un servicio anterior no facturado se les otorga una cantidad igual de tiempo para pagar.

Si tu factura es inusualmente alta y no sabes por qué, comunícate con nuestro Centro de atención al cliente al 800-422-2782 para que podamos ayudarte a determinar la causa.



Esta factura de muestra incluye la mayoría de los cargos que los clientes verán en sus facturas. Tu factura puede ser diferente del ejemplo, ya que las tarifas y cargos reales varían según la comunidad.

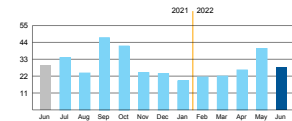


**Meter Reading and Usage Summary**

Meter No.	Measure	Size	From Date	To Date	Previous Read	Current Read	Meter Units	Billing Units	Total Gallons
12345678	100 gal	5/8"	06/01/2022	06/30/2022	(2,835)A	2,860(A)	25	25.00	2,500
A = Actual E = Estimate								Total Gallons: 2,500	

**Billed Usage History (graph shown in 100 gallons)**

- 2,500 gallons = usage for this period
- 2,800 gallons = usage for same period last year



Next Scheduled Read Date: on or about July 08, 2022

Account Type: Commercial

Average daily use for this period is: (31 days)

**83 gallons**

Year to Date Billed Usage: 14,200 gallons

**Account Detail**

Account No. 1025-210000000000

Service To: 123 Waterway Street ANY TOWN, IL 61843-1234

Prior Billing	68.29
Payments	-68.29

**Understanding Your Bill**

The information below defines some of the new terms you may find on your bill.

**Account Detail**

Account No. 1025-210000000000

Service To: 123 Waterway Street ANY TOWN, IL 61843-1234

<b>Prior Billing</b>	<b>68.29</b>
<b>Payments</b>	<b>-68.29</b>
Total Payments as of Jun 12. Thank you!	
<b>Balance Forward</b>	<b>0.00</b>

**Service Related Charges - 06/01/22 to 06/30/22**

<b>Water Service</b>	<b>34.63</b>
1 Water Service Charge	20.00
2 Water Usage Charge (25 x \$0.5851)	14.63
<b>Wastewater Service</b>	<b>24.85</b>
3 Wastewater Service Charge	14.50
4 Wastewater Use Charge (10 x \$0.00)	0.00
(15 x \$0.6900)	10.35
<b>Fire Service</b>	<b>4.29</b>
5 5/8" Fire Protection Charge (1 x \$4.29)	4.29
<b>Other Charges</b>	<b>4.77</b>
6 QIP Surcharge Water (\$38.92 x 12.50%)	4.87
7 ICT Surcharge Water (\$38.92 x 1.8192%)	0.71
8 VBA Surcharge Water (25 x \$0.0322)	0.81
9 Tax Reform Credit Water (\$38.92 x -4.9108%)	-1.91
10 Special Purpose Rider Water	0.90
11 Temporary Recovery Rider Water	-0.61
<b>Total Service Related Charges</b>	<b>68.54</b>
<b>Taxes</b>	<b>2.81</b>
12 Illinois CC Assessment	0.08
13 ICC Gross Receipts Tax	0.07
14 Municipal Tax	1.35
15 Franchise Fee Water	1.31
<b>Total Current Period Charges</b>	<b>71.35</b>

**Total Amount Due**



**\$71.35**

**EJEMPLO DE FACTURA**

- 1 Cargo por el servicio de agua (Water Service Charge):** El cargo por el servicio de agua se basa en el tamaño de tu medidor de agua. Este cargo se aplica a cada período de facturación, incluso cuando no haya consumo de agua.
- 2 Cargo por consumo de agua (Water Usage Charge):** Este es el costo por tu consumo de agua: el costo unitario por cien galones, multiplicado por la cantidad de agua utilizada.
- 3 Cargo por el servicio de aguas residuales (Wastewater Service Charge):** Este es un cargo fijo para brindar un servicio de aguas residuales confiable.
- 4 Cargo por uso del servicio de aguas residuales (Wastewater Use Charge):** Este es el costo por la recolección y/o tratamiento de tus aguas residuales – el costo unitario por cien galones, multiplicado por la cantidad de agua utilizada. En esta factura de muestra, los primeros 1,000 galones se proporcionan sin cargo. Este puede no ser el caso en tu área de servicio, ya que las tarifas pueden diferir según la comunidad. En muchas áreas de servicio ofrecemos un promedio de invierno para nuestros clientes residenciales. El promedio de invierno se calcula aplicando un promedio de tu consumo real de noviembre a abril a los meses de verano restantes, de mayo a octubre. Si tu uso real es inferior al promedio, cobraremos la cantidad más baja. \*Ten en cuenta que el promedio de invierno no se utiliza en todas las áreas.\*
- 5 Cargo de protección contra incendios (Fire Protection Charge):** Este es el cargo por la instalación y mantenimiento de bocas de incendio públicas conectadas a la red de agua de Illinois American Water. También cubre el costo de aumentar el tamaño de las tuberías de agua y las instalaciones de producción, distribución y almacenamiento necesarias para mantener los flujos adecuados para la extinción de incendios.
- 6 Recargo QIP (QIP Surcharge):** El recargo del Programa de Infraestructura de Calidad (QIP, por sus siglas en inglés) financia las mejoras que realiza la compañía para reemplazar la infraestructura en algunas comunidades. Este recargo se basa en un porcentaje de los montos de agua, la protección contra incendios y el servicio de aguas residuales cuando corresponda.
- 7 Recargo ICT (ICT Surcharge):** El recargo del Impuesto sobre el Capital Invertido (ICT, por sus siglas en inglés) recupera la cantidad pagada al Estado de Illinois. El recargo recupera solo la diferencia entre el impuesto sobre el capital invertido real pagado al Estado de Illinois y la cantidad estimada incluida en las tarifas de base. Si el impuesto sobre el capital invertido real es inferior a la cantidad estimada de la tarifa, los clientes recibirán un crédito en sus facturas. Por el contrario, si el impuesto sobre el capital invertido real es más alto que el monto estimado de la tarifa, a los clientes se les cobrará un recargo en su factura.
- 8 Recargo VBA (VBA Surcharge):** El recargo por el Ajuste para equilibrar el volumen (VBA, por sus siglas en inglés) recupera la diferencia entre los ingresos volumétricos netos reales facturados durante el año y los ingresos volumétricos netos aprobados en el último caso de tarifa e incluidos en las tarifas de base. Si el ingreso volumétrico neto real es mayor que el monto aprobado del caso de tarifa, los clientes recibirán un crédito en sus facturas. Por el contrario, si el ingreso volumétrico neto real es inferior al monto aprobado del caso de tarifa, a los clientes se les cobrará un recargo en sus facturas.
- 9 Crédito por la Reforma Tributaria (Tax Reform Credit):** La Ley de Empleos y Reducción de Impuestos redujo la tasa de impuestos corporativos del 35% al 21%. Illinois American Water está pasando estos ahorros a los clientes. La disminución no se calcula sobre las tasas de QIP.
- 10 Cláusula con Fines Especiales (Special Purpose Rider):** La Cláusula con Fines Especiales es un cargo fijo aprobado por la Comisión de Comercio de Illinois (ICC) para que las empresas de servicios públicos de Illinois recuperen los costos relacionados con la pandemia de coronavirus. El recargo puede ajustarse trimestralmente.
- 11 Cláusula de Recuperación Temporal (Temporary Recovery Rider):** La Cláusula de Recuperación Temporal (TRR, por sus siglas en inglés) es un cargo o crédito mensual aplicable al gasto anual incobrable real de la Compañía en un año fiscal o es menor que la cantidad incobrable incluida en el costo del servicio de la Compañía. La TRR se extiende hasta 2023 e incluye un proceso de conciliación de los ingresos de la TRR con la cantidad de costos incrementales de los ahorros incurridos.
- 12 Evaluación de la CC de Illinois (Illinois CC Assessment):** La ICC evalúa los servicios públicos en relación con el déficit en el Fondo de Servicios Públicos. Este cargo prevé la recuperación de los servicios públicos según la evaluación de la ICC.
- 13 Impuesto sobre los ingresos brutos de la ICC (ICC Gross Receipts Tax):** Una comisión del 0,1% pagada a la ICC para financiar su operación. Esta comisión se basa en el total facturado.
- 14 Impuesto Municipal (Municipal Tax):** Este es un impuesto que la compañía recauda sobre el servicio de agua y protección contra incendios en nombre de un municipio que ha promulgado el impuesto.
- 15 Tasa de Franquicia de Agua (Franchise Fee Water):** Esta tasa es un cargo que la compañía cobra para recuperar el costo del agua suministrada a un municipio sin costo o que recauda en nombre de un municipio, de conformidad con un acuerdo de franquicia. La Tasa de Franquicia de Agua solo se aplica cuando un acuerdo de franquicia requiere la recaudación para un municipio o la prestación del servicio de agua a un municipio sin costo para el municipio.

# SERVICIO DE AGUA



**PERSONAS ATENDIDAS:**  
Aproximadamente 1.3 millones



**DISTRITOS OPERATIVOS:**  
13 en todo el estado



**MILLAS DE TUBERÍAS DE AGUA:**  
Más de 4,700



**PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA:**  
Más de 20, que tratan y entregan un promedio de 115 millones de galones cada día



**BOCAS DE INCENDIO:**  
Aproximadamente 33,000

## TRATAMIENTO Y SUMINISTRO DE AGUA

El agua se entrega a tu hogar después de tratamientos que incluyen la coagulación, la sedimentación, la fluoración, la filtración, la desinfección y el control de corrosión. El control de corrosión protege contra el plomo y el cobre. La desinfección garantiza que el agua esté libre de bacterias y virus dañinos.

## ORIGEN DEL AGUA

Illinois American Water tiene varias fuentes de agua en todo el estado. Las fuentes de agua superficial incluyen el río Illinois, el río Mississippi, el río Ohio, el río Vermilion y el lago Michigan. Las fuentes de agua subterránea incluyen el Acuífero Central, el Acuífero San Koty, el Acuífero Mahomet y el Acuífero Glasford.

## DUREZA DEL AGUA

Los períodos de baja precipitación pueden hacer que aumenten los niveles de dureza en el agua superficial durante un corto período.

Estos niveles generalmente disminuyen después de la lluvia o el deshielo debido a la dilución en la fuente de agua.

El agua dura puede causar manchas en la vajilla y alterar la apariencia del agua caliente. También puedes notar que los jabones no hacen tanta espuma. Ten la seguridad de que tu agua es segura y cumple con todos los estándares de agua potable.

### **SABOR Y OLORES "EXTRAÑOS" EN EL AGUA POTABLE**

La razón más común para un sabor "extraño" del agua se debe a la adición de cloro en el agua potable. El cloro se utiliza como desinfectante para matar bacterias y otros organismos que pueden encontrarse en el agua. La Agencia de Protección Ambiental en Illinois y los Estados Unidos exige que los servicios de agua mantengan un cierto nivel de desinfectante para proteger a los consumidores de las bacterias que causan enfermedades. Otras causas de cambios en el sabor o el olor incluyen:

- Cambios climáticos
- Dispositivos de tratamiento de agua para el hogar
- Problemas de plomería interna
- Calentadores de agua caliente

### **LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, CAMBIOS EN EL TRATAMIENTO Y LAS ÓRDENES DE HERVIR EL AGUA**

Las reparaciones y el mantenimiento de carácter crítico, las actualizaciones del sistema y las roturas inesperadas de importancia pueden provocar un impacto temporal en el suministro y/o la presión del agua. Siempre que sea posible, nuestro equipo se pondrá en contacto con los clientes con antelación en relación con el trabajo planificado y el impacto resultante en el servicio de agua. La notificación al cliente también se producirá en caso de un impacto inesperado.

Si el servicio de agua está a nombre de tu arrendador, el propietario es responsable de informar a los inquilinos de la interrupción del servicio de agua.



## INFORMES DE LA CALIDAD DEL AGUA

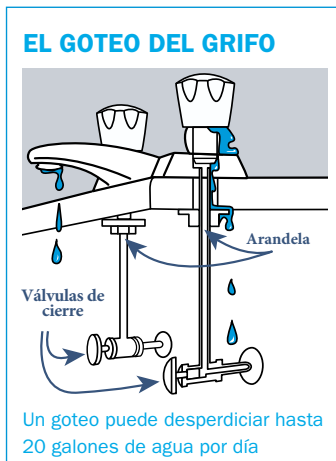
Nos dedicamos a proporcionar agua potable segura, y nos tomamos la calidad del agua muy en serio. Cumplimos con las estrictas regulaciones federales para suministrar agua potable limpia y de calidad y hemos obtenido constantemente una puntuación entre las más altas de todas las compañías de agua. Puedes ver el Informe anual sobre la calidad del agua de tu comunidad en [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com) > **Español > Calidad del agua > Informes sobre la calidad del agua.**

## DETECCIÓN DE FUGAS

Incluso la fuga más pequeña puede desperdiciar miles de galones de agua cada mes. No solo se desperdicia agua, sino que probablemente recibirás una factura de agua innecesariamente alta. Cuanto más rápido puedas identificar el origen de una fuga, más rápido se podrá arreglar.

Prueba rápida: revisa tu medidor de agua antes y después de un período de dos horas cuando no se esté utilizando agua. Si el medidor cambia, es probable que tengas una fuga.

Para obtener más información y descargar un kit de detección de fugas, visita [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com) > **Español > Información sobre agua y aguas residuales > Detección de fugas.** También encontrarás información allí sobre cómo leer tu medidor de agua.





## INVERTIR PARA EL FUTURO

Invertimos en educar a nuestros clientes más jóvenes con eventos educativos, asociaciones con escuelas, programas ambientales y más. Visita [illinoisamwater.com](http://illinoisamwater.com) > **Español** > **Información sobre agua y aguas residuales** > **Centro de aprendizaje sobre el agua** para encontrar videos y actividades educativas.





# SERVICIO DE AGUAS RESIDUALES

## **UN SERVICIO DE AGUAS RESIDUALES SEGURO, EFICAZ Y FIABLE**

Proporcionamos a las comunidades soluciones científicamente probadas y respetuosas con el medio ambiente para la recolección, el tratamiento y la disposición. Los siguientes son algunos ejemplos de la tecnología que implementamos en el campo para crear eficiencias de escala, alcance y costo:

- **BIORREACTORES de membrana:** los biorreactores de membrana son una solución potente y eficiente para el tratamiento de aguas residuales, que combina la ultrafiltración y el tratamiento biológico.
- **ELIMINACIÓN BIOLÓGICA DE NUTRIENTES:** la eliminación de nutrientes como el nitrógeno y/o el fósforo a través de un sistema de lodos activados.
- **DESINFECCIÓN UV:** reemplazar el cloro con tecnologías UV más respetuosas con el medio ambiente ofrece una forma más segura y eficiente de desinfectar las aguas residuales.

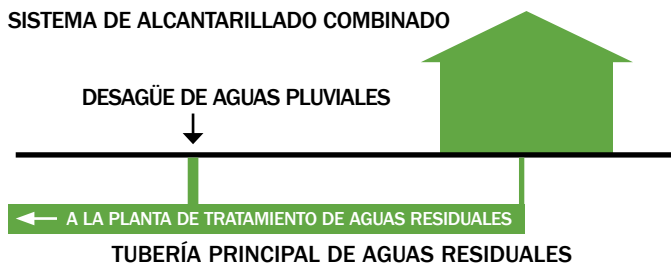
## SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SEPARADO

En un sistema de alcantarillado separado, los desechos sanitarios y las aguas pluviales se transportan a través de un sistema de tuberías separado y dedicado. Muchos municipios son atendidos con sistemas separados de recolección de alcantarillado.



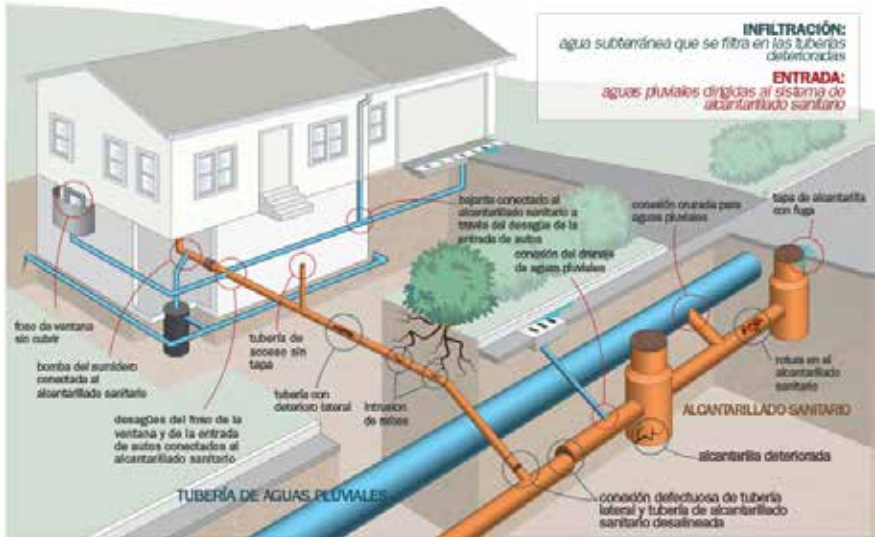
## SISTEMAS DE ALCANTARILLADO COMBINADO

Los sistemas combinados de alcantarillado también son muy comunes, en los cuales los desechos sanitarios y las aguas pluviales se combinan y fluyen a través de un sistema de recolección. Durante los grandes eventos de lluvia, el exceso de aguas pluviales en un sistema combinado puede causar desbordamientos de alcantarillado combinado (CSO, por sus siglas en inglés). Las CSO ocurren cuando demasiada agua de lluvia ingresa al sistema de recolección y el exceso de agua no tratada se descarga en los afluentes locales. Las CSO pueden tener un impacto adverso en la calidad del agua en ríos y arroyos.



## CONEXIONES NO AUTORIZADAS

Las conexiones no autorizadas de las bombas de sumidero y los desagües del techo descargan las aguas pluviales en las alcantarillas sanitarias, creando un potencial de retornos y desbordamientos y los consiguientes riesgos para la salud. La Agencia de Protección Ambiental de Illinois y la ICC requieren que las conexiones de alcantarillado de los clientes estén autorizadas. Se realizan inspecciones periódicas programadas por parte de Illinois American Water o un contratista calificado para garantizar que se cumplan las normas. A continuación se ven ejemplos de posibles motivos de preocupación.



## PREVENCIÓN DE OBSTRUCCIONES DEL ALCANTARILLADO: 12 COSAS QUE NUNCA DEBEN IRSE POR EL DESAGÜE

¿Sabías que tus tuberías tienen solo **cuatro pulgadas de ancho como máximo**? Eso significa que es muy fácil crear una obstrucción. A continuación se presentan algunos elementos que nunca deben **irse por el desagüe**.

¡Tus tuberías y el medio ambiente lo agradecerán!

- Hilo dental
- Toallas de papel
- Hisopos de algodón
- Torundas de algodón
- Cabello
- Grasas, aceites y lubricantes (FOG, por sus siglas en inglés)
- Toallitas (incluso del tipo "desechable en el inodoro")
- Lentes de contacto
- Medicamentos

# COLOCA ESTA ETIQUETA EN LA VÁLVULA DE CIERRE DE AGUA PRINCIPAL



ILLINOIS  
AMERICAN WATER



CORTAR AQUÍ



## VÁLVULA DE CIERRE DE AGUA PRINCIPAL

CUANDO LOCALICES LA VÁLVULA,  
ARRANCA Y COLOCA LA ETIQUETA  
SOBRE ELLA EN EL LADO IZQUIERDO.

Recomendamos girar la válvula para asegurarse de que no esté atascada. Las válvulas de agua generalmente se cierran girando la manija en el sentido de las agujas del reloj. TENER EN CUENTA: Si una válvula no gira fácilmente, no la fuerces o podría romperse. Es conveniente hacer reparar la válvula para que gire fácilmente. Luego, verifica los fregaderos y otros accesorios para asegurarte de que has encontrado la válvula principal y que funciona correctamente. Al abrir la válvula para encender el agua, ábrela por completo, luego ciérrala solo un cuarto de vuelta para que sea más fácil cerrarla la próxima vez. También es conveniente identificar, girar y etiquetar las válvulas de cierre individuales en los accesorios como lavabos e inodoros, y hacer funcionar las válvulas principales e individuales anualmente.



ILLINOIS  
AMERICAN WATER

WE KEEP LIFE FLOWING®  
(AYUDAMOS A QUE LA VIDA FLUYA)