

PLAN DE MEJORAS DE LA FACTURA DE AGUA

La ciudad de Houston está diseñando un plan integral para evitar que los miembros de la comunidad reciban facturas erróneas.

El Departamento de Obras Públicas de Houston pondrá en marcha grandes cambios para abordar problemas estructurales y organizativos.

LA META: RECUPERAR LA CONFIANZA PÚBLICA MEDIANTE LA TRANSPARENCIA



Proporcionar precisión en las facturas de agua y garantizar que los consumidores de agua cuenten con medidores remotos que funcionen correctamente.



Crear un servicio al cliente más transparente y claro.



Derogar [la ordenanza 47-72](#) para que sea más fácil hacer modificaciones útiles y aumentar la satisfacción de los clientes.

EL PLAN



Abril de 2024: A los clientes de residencias unifamiliares se les calculará su consumo fijo, el cual se verá reflejado en su factura de mayo. Este *consumo fijo* permitirá que los clientes reciban facturas de agua coherentes mientras el departamento de Obras Públicas de Houston realiza las mejoras necesarias para asegurar la precisión de las lecturas mensuales del consumo de agua de cada cliente.



Cálculo de consumo fijo: la ciudad utilizará el promedio de consumo del titular de la cuenta durante los últimos 36 meses. Si esa información no se encuentra disponible, se le asignará al cliente un consumo fijo de 3000 galones. El cálculo NO tendrá en cuenta el consumo durante las sequías, las heladas o las fugas de agua. La ciudad siempre aplicará la opción que sea más beneficiosa para los clientes si utilizan una cantidad menor o mayor que la de su consumo fijo.



Transición a las facturas de agua reales: se llevará a cabo una vez que el medidor remoto esté activado y en funcionamiento. El cliente recibirá una notificación 60 días antes de que la nueva factura entre en vigencia.



El Departamento de Obras Públicas de Houston reemplazará los medidores remotos que no funcionen.

PLAN DE MEJORAS DE LA FACTURA DE AGUA

Mapa de ruta de experiencia del cliente

Inicio de la facturación de uso fijo

A partir del 1 de abril de 2024, los clientes tendrán el cálculo de su consumo fijo, que se verá reflejado en su factura de mayo.

Notificación para el uso fijo

Los clientes reciben una notificación que les informa su consumo fijo.

2

3

Mejoras en el servicio de atención al cliente

Se ampliarán las citas de atención al cliente presenciales, se implementará un nuevo proceso para los problemas de facturación y solicitudes de ayuda, y se rediseñará la factura del servicio a fin de facilitar la comprensión por parte de los clientes.

4

Medidor remoto instalado

Houston Public Works verifica la funcionalidad del medidor remoto y confirma que se están enviando lecturas precisas a nuestro sistema de facturación.

5

Notificación con 60 días de antelación

Los clientes reciben una notificación con 60 días de antelación en la que se les informa que las facturas futuras reflejarán su consumo real de agua.

6

Facturas de agua fiables

Dispositivos en buen funcionamiento que transmiten el consumo real y se centran en resolver a tiempo las preocupaciones de los clientes.



MÁS INFORMACIÓN

Visite [ImproveWaterBills.org](https://www.improvewaterbills.org)
o escanee el código QR

