



Ciudad de Houston Comunicado de prensa

Obras Públicas de Houston

PARA DIVULGACIÓN INMEDIATA
FECHA DEL COMUNICADO

CONTACTO
Erin Jones
832-395-2530
Erin.Jones@houstontx.gov

LA CIUDAD DE HOUSTON ANUNCIA UN PLAN DE MEJORAS DE LA FACTURA DE AGUA

Grandes esfuerzos de reestructuración para recuperar la confianza de la población mediante la transparencia

Bajo el liderazgo del alcalde John Whitmire, la ciudad de Houston presenta su plan para evitar que los clientes reciban facturas de agua erróneas, a la vez que se abordan cuestiones estructurales enfocadas en recuperar la confianza de la población mediante la transparencia.

A partir del 1 de 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:

- El cálculo **NO** incluirá los cargos durante las épocas de sequía o heladas de la ciudad, las fugas de agua en la propiedad del cliente ni los cargos por facturas con importe cero o estimado.
- Este *consumo fijo* evitará sorpresas en las facturas de agua, mientras la ciudad trabaja para acelerar el reemplazo de los dispositivos de lectura remota de medidores defectuosos.
- Los clientes de residencias unifamiliares continuarán recibiendo una factura con el importe correspondiente a su consumo fijo hasta que se instale un medidor remoto actualizado en su propiedad o se verifique la precisión de las lecturas del dispositivo actual.
- La ciudad prevé instalar aproximadamente 125 000 dispositivos de lectura remota en todo el territorio de Houston. Este proceso se iniciará de inmediato y acelerará el reemplazo de dispositivos defectuosos.
- Los clientes que ya dispongan de un dispositivo de lectura remota actualizado en funcionamiento comenzarán a recibir una factura de agua que refleje su consumo real a partir de agosto de 2024. A dichos clientes se les enviará una notificación **60 días** antes de comenzar a recibir la factura con el nuevo formato.

“Les prometí a los habitantes de Houston transparencia y sentido común al abordar los problemas relacionados con las facturas de agua que afectan a

nuestros residentes. Hoy, cumplo esa promesa. Durante los últimos meses, mi administración analizó los inconvenientes que tuvieron los clientes y diseñó una solución para que las personas solo paguen lo que consumieron”, dijo el alcalde John Whitmire. **“Durante demasiado tiempo, los residentes tuvieron que afrontar cargos exasperantes e incoherentes. Quiero que la población sepa que los he escuchado y que deseo recuperar su confianza en el proceso de facturación”.**

La ciudad de Houston lanzará pronto un tablero en línea para proporcionar a los clientes una visión transparente de sus cuentas de agua en improvewaterbills.org. El tablero también permitirá a los clientes saber si el dispositivo de lectura remota conectado a su medidor está funcionando.

Una parte del plan integral mejorará la experiencia de servicio al cliente mediante un enfoque holístico.

- Se ampliará el servicio de atención al cliente en persona. Los clientes ahora pueden programar citas presenciales los martes, miércoles y jueves para hacer preguntas sobre sus facturas. Estas citas también pueden ser virtuales.
- Se implementarán nuevas medidas de control de calidad para alertar sobre posibles facturas erróneas, así como un nuevo proceso de resolución sencillo.
- Se convocará a los miembros del Concejo Municipal para mejorar la accesibilidad de los clientes.
- Se agilizará el proceso de solicitud de ayuda a partir de un único formulario.
- Se rediseñará la factura de servicio público para que los clientes la comprendan con mayor facilidad.
- El 20 de marzo de 2024, el Concejo Municipal votó la derogación de la ordenanza [47-72](#) para que sea más fácil hacer modificaciones precisas en las cuentas de los clientes.




“Mi administración comprende que esta revisión requerirá recursos adicionales para su implementación”, afirmó el alcalde John Whitmire. **“Estoy empeñado en realizar progresos significativos y aportar mejoras duraderas a nuestra comunidad”.**

Los clientes que tengan preguntas sobre su factura actualizada deben llamar al teléfono 713.371.1400 o enviar un correo electrónico a improvewaterbills@houstontx.gov.

Tuit de @HouPublicWorks: dele "me gusta" y compártalo con la comunidad de Houston.

 WATER BILL IMPROVEMENTS: @HoustonTX Mayor Whitmire announced the Houston Water Bill Improvement Plan. Customers will see set usage on their water bills, starting on their May bill. These set usage bills will be blue in color. Learn more at improvewaterbills.org



 Tag people
 graphic will background image of water with text overlay saying "Water Bill I...
 Everyone can reply

INFORMACIÓN SOBRE EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DE HOUSTON

El Departamento de Obras Públicas de Houston (www.HoustonPublicWorks.org) es la organización de obras públicas más grande y diversa del país, responsable de crear una base sólida para la prosperidad de Houston. El Departamento de Obras Públicas de Houston tiene a su cargo las calles y el drenaje, la producción y distribución de agua, la recolección y el tratamiento de las aguas residuales, y la autorización y reglamentación de la construcción pública y privada en un área de servicio de 671 millas cuadradas. El Departamento de Obras Públicas de Houston ha sido acreditado por la Asociación de Obras Públicas de los Estados Unidos (American Public Works Association).

Facebook, X, Instagram y Nextdoor: @HouPublicWorks