



City of Phoenix

Corte de agua por falta de pago

Lo que los clientes necesitan saber

La pandemia de COVID-19 nos ha afectado a todos de muchas maneras, y eso incluye a muchos clientes de agua aquí en Phoenix. En marzo de 2020, el Concejo de la Ciudad de Phoenix votó para restaurar el servicio de agua a todos los clientes residenciales independientemente del estado de su cuenta debido a falta de pago.

A partir de enero de 2022, la ciudad notificará a los clientes con cuentas vencidas de 31 días que los cortes de agua se reanudarán en febrero de 2022.

A continuación, encontrará respuestas a las preguntas más frecuentes (FAQ's) para proporcionar información adicional a los clientes.

P: ¿Qué deben hacer los clientes si reciben un aviso de corte de agua?

- Los clientes que reciban un aviso de corte de agua de la Ciudad de Phoenix deben llamar a Servicio al Cliente al 602-262-6251 para pagar el saldo total adeudado en su factura de Servicios de la Ciudad. Los clientes pueden usar la línea telefónica automatizada las 24 horas del día, los 7 días de la semana para pagar su factura.

P: ¿Qué deben hacer los clientes si no pueden pagar su factura?

- La Ciudad de Phoenix tiene varios programas de asistencia financiera. Los clientes que no pueden pagar su factura de agua deben llamar al 602-262-6251, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., para hablar con un representante de servicio al cliente.

P: ¿Se les cobrará a los clientes cargos por mora si su servicio de agua se ponen en flujo bajo o se cierra?

- No. El Concejo de la Ciudad de Phoenix votó para dejar de cobrar cargos por pagos atrasados a los clientes residenciales unifamiliares después de que el servicio de agua se coloque en flujo bajo o se cierre.

P: ¿Cuándo se restablecerá el servicio de agua de un cliente después de que se suspenda?

- Si un cliente paga el saldo adeudado antes de las 5 p.m. En un día hábil normal, la Ciudad de Phoenix restablecerá el servicio de agua el mismo día. Si un cliente paga su saldo después de las 5 p.m. o en feriado o fin de semana, el servicio de agua se restablecerá el siguiente día hábil.



City of Phoenix

P: ¿Pueden los clientes pagar su factura de servicios de la ciudad en Chase Bank si el servicio de agua ha sido cortado?

- Sí. Si un cliente paga el saldo adeudado antes de las 5 p.m. en un día hábil normal, utilizando Chase Bank, el cliente debe llamar a servicio de cliente al 602-262-6251 para notificar al personal sobre el pago. Una vez que se haya notificado al personal, la ciudad de Phoenix restablecerá el servicio de agua el mismo día. Si un cliente paga su saldo después de las 5 p.m. o en feriado o fin de semana, el servicio de agua se restablecerá el siguiente día hábil.

P: ¿Pueden los clientes volver a utilizar un dispositivo de flujo bajo después de que el servicio de agua se haya cerrado por completo?

- No. Una vez que el servicio de agua de un cliente pasa de un flujo bajo a un corte, debe pagar el saldo total adeudado para restaurar el servicio de agua.