



**HUNTSVILLE UTILITIES**

**ELECTRICITY • NATURAL GAS • WATER**

**MANUAL DE  
ATENCIÓN AL  
CLIENTE**



# HUNTSVILLE UTILITIES

## TABLA DE CONTENIDO

HAGA CLIC EN LOS TEMAS PARA SER LLEVADOS DIRECTAMENTE A LOS MISMOS

---

Sección I: Adquisición de Servicio	Sección III: (Continuación) Pago Estimado
Aplicación	Factura de Cooperativa
Titular de Cuenta Secundario	
Depósito	Factura Electrónica
Determinación de Cantidad de Depósito	Corte/ Apagón
Clientes No-Residentes	Factura Previa
Servicio de Transferencia	Pagos
Instalación de Servicio	Reembolso de Cuenta
Servicio Temporero	Cargo por Pago Tardío
Falta de Restauración de Servicio/ Instalación	Asignación de Dueño
	Acceso
	Propiedad
	Excavación
Sección II: Información al Cliente	Sección IV: Terminación de Servicio
Acceso a Prácticas de Servicio	Terminación
Tarifas	Cambio de Nombre
Privacidad	Robo de Servicios
Facturas	Política de Tiempos Extremos
Cuentas en Bancarrota	Política de Cuidado Crítico/Dificultad Médica
Debido Proceso	
Acuerdos de Pago	Sección V: Actividad de Recobros
Revisión de Cuentas	Recobros
Clientes que pagan en Efectivo Solamente	Pagos Pendientes
Análisis de Medidor	Orden de Trabajo por Daños
Asistencia de la Agencia	
Ajustes de Escapes de Agua	Sección VI: Reglamentos Misceláneos
Calidad de Agua	Punto de Entrega
Conservación de Agua	Punto Único de Entrega
Servicio de Temporada	Cableado del Cliente
Promedio de Factura Mensual	Interrupción/Asignación de Servicio
Asistencia con Fecha de Vencimiento	Fluctuación en Voltaje
<i>Project Share</i>	Carga
<i>Round Up</i>	Servicio Stand-by/Reventa
<i>Green Power Switch</i>	Notificación de Dificultades
Inspección de Energía	Servicio No-estándar
Generadores	
Farolas	Sección VII: Consejos/ Info. de Contacto
Recorte de Árboles	Consejos de Seguridad
Sección III: Mantenimiento de Servicio	Consejos de Energía en el Invierno
Pagos	Consejos de Energía en el Verano
Pago Mínimo Mensual	Información de Contacto



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Huntsville Utilities (HU) ha estado sirviendo a la comunidad con éxito por más de setenta y cinco años. HU es una organización sin fines de lucro que le pertenece a la Ciudad de Huntsville. Nosotros nos esforzamos como compañía para hacer lo que es mejor para nuestros clientes y empleados. Nuestro objetivo es ser el mejor servicio público en el país.

El propósito de este manual es establecer unas normas coherentes y equitativas que gobiernen el establecimiento del servicio, cobros, depósitos, y terminación de servicio para todos los clientes de HU. Todos los aspectos de este manual serán aplicados desde el día efectivo.

### Sección I: Adquisición de Servicio

**Aplicación:** Se requerirá que cada cliente que desee servicio aplique para el servicio por internet, en persona, vía fax, o correo. (Sec 26-86, 26-421, 26-534, 26-562) Solicitantes deben ser mayores de 19 años (a menos que estén emancipados, casados, divorciados, viudos, etc.) para establecer el servicio. Las circunstancias y el crédito del solicitante podrán determinar el método requerido para la aplicación. Dos formas de identificación son requeridas para establecer servicio. Una de las formas debe ser una forma de identificación primaria. El solicitante también deberá pagar un cargo de servicio y un depósito no reembolsable. (Sec 26-91, 26-429, 26-646) Una copia de la aplicación será dada a los solicitantes que lo hagan en persona.

#### Identificación Aceptable

Formas Primarias	Formas Secundarias
Licencia Valida de Conducir Emitida por el Estado	Tarjeta de Seguro Social
Identificación Militar de los E.E.U.U	Acta de Nacimiento (copia certificada)
Pasaporte de los E.E.U.U.	Tarjeta de Medicare o Medicaid
Permiso de Arma con Foto	Formulario W-2
Identificación Válida no de Conducir Emitida por el Estado	Número de Identificación Individual de Impuestos (ITIN, por sus siglas en inglés)
Licencia de Piloto emitida por la FAA	Tarjeta de Identificación de Servicio Selectivo
Tarjeta de ID de la Matricula Consular o una forma similar de ID emitida por otro gobierno nacional	Permiso de Armas, Caza, o de Pesca sin foto
	Tarjeta de Registración de Votante
	Tarjeta de Identificación de Empleado
	Documento de Naturalización



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Si el lugar del servicio requiere un nuevo servicio/metro basado en la carga anticipada y/o demanda, el Departamento de Servicios de Ingeniería pudieran requerir información adicional del cliente para poder determinar cargos, ayudar con la construcción de los cargos y establecer contratos, si es aplicable.

**Titular de Cuenta Secundario:** Un titular de cuenta secundario puede ser listado en la cuenta con el permiso del titular de cuenta primario. Esta persona será autorizada a discutir o hacer cambios a la cuenta y podría ser sometido a una verificación de identidad antes de ser añadido a la cuenta. Solo las personas listadas en la cuenta tienen la autoridad de discutir o hacer cambios a la cuenta.

Si el cliente lo pide, el titular de cuenta secundario podrá ser notificado de posibles interrupciones al servicio si la cuenta se convierte delincente.

**Depósito:** Un depósito o garantía apropiada que no sobrepase el doble de la factura (previa o anticipada) más alta (el total será redondeado al dólar más cerca) puede ser requerido. Los depósitos acumulan interés mensualmente a partir de la fecha en que se paga el depósito basado en la tasa de vencimiento constante de un año. El depósito, incluyendo el interés ganado en la cuenta durante su término será aplicado a la cuenta del cliente en la terminación y será devuelto al cliente luego que todas las facturas estén pagas. Reembolsos de cheques de depósito no serán cobrados por HU. El balance del depósito (incluyendo el interés ganado) al igual de la adecuación de la cantidad del depósito puede ser revisado por HU como sea necesario. El cliente también podrá revisar la cantidad del depósito y/o del interés ganado. (Sec 26-87, 26-453, 26-581)

**Determinación de la Cantidad de Depósito:** La cantidad del depósito estándar para una cuenta residencial es de \$300. Luego de mantener el servicio por tres años con una historia excelente de pago, \$200 de los \$300 depositados serán acreditados a la cuenta del cliente. Las siguientes situaciones determinarán si la cantidad varía del estándar.

Si el solicitante tiene una de las siguientes condiciones, el depósito disminuirá a \$100:

- 1) El cliente ha tenido servicio con HU en los últimos cinco años con una historia de pago excelente (sin cartas de pago tarde, desconexiones por no pagar, cheques devueltos/borradores o cualquier deuda pendiente a HU) por los últimos tres años del dentro de los cinco años. El mismo criterio también aplica a transferencias de servicio de una residencia a otra.
- 2) Nuevos clientes quienes aplican en línea y reciben una capacidad crediticia excelente de nuestra agencia de asesores externos de reportar crédito.
- 3) El solicitante provee una Garantía de Cuenta apropiadamente ejecutada con HU. El garante debe tener una cuenta actual con HU que ha estado activa y en regla por los últimos tres años.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Si el solicitante tiene una deuda pendiente con HU que contrajo en los últimos siete años, el depósito será de \$300 o una cantidad que no sobrepase el doble de la factura más alta en el lugar donde el servicio es requerido, el que sea más alto. Este depósito se mantendrá por todo el término de la cuenta. El solicitante puede ser requerido a pagar o arreglar un compromiso a pagar deudas pendientes antes de establecer servicio.

Cientes que entran en bancarrota que incluya a HU como un deudor tendrá que abrir una cuenta nueva y proveer un depósito basado en las normas mencionadas. (U.S.C. Sección 366(b))

**Cientes No-Residenciales:** Depósitos de seguridad son requeridos de clientes no-residenciales (que no sean del gobierno local o federal). Un depósito o garantía apropiada que no exceda el doble de la factura (previa o anticipada) más alta (la cantidad se redondeará al dólar más cercano) puede ser requerido. Cuentas no-residenciales serán revisadas anualmente para asegurarse que el depósito sea suficiente basado en el consumo. Un acuerdo de seguridades adecuado, aplicación apropiada, e identificación adecuada también pueden ser requeridas. El tipo de aplicación que es requerida es basada en el tipo de negocio. Las aplicaciones están disponibles en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)), en persona o contactando a HU.

### Documentos Requeridos Para Cada Tipo de Entidad:

Propietario Único: Solicitud, Licencia de Conducir, Tarjeta de Seguro Social y W-9

Corporación: Solicitud, nombres y direcciones de oficiales corporativos, certificado de incorporación y/o artículos de incorporación y W-9

Sociedad General: Solicitud, nombres y direcciones de socios, sociedad o acuerdo operativo y W-9

Sociedad Limitada: Nombre y dirección del socio general, socio limitado, oficial/director, sociedad o acuerdo operativo y W-9

Sociedad de Responsabilidad Limitada: Nombres y direcciones de miembros, artículos de incorporación o certificado del estado de Alabama y W-9

Comanditaria de Responsabilidad Limitada: Nombres y direcciones de miembros, artículos de incorporación o certificado del estado de Alabama y W-9

Iglesia: Nombre y dirección del pastor/clero, nombre y dirección del tesorero, nombre y dirección del administrador 1 y 2, artículos de incorporación o certificado del estado de Alabama y W-9

**Transferencia de Servicio:** El/los servicio(s) pueden ser transferidos de un lugar a otro dentro del área de servicio de HU. Un cargo de servicio será añadido a la cuenta por transferir el servicio. Clientes que pidan una transferencia pueden ser requeridos a pagar cualquier balance debido en la cuenta. Si hay actividad de colección (no cartas de falta de pago, desconexiones por falta de pago, cheques devueltos/borradores o



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

cualquier deuda HU) que no haya ocurrido en la cuenta, servicio residencial puede ser transferido sin un depósito adicional.

**Instalación de Servicio:** Horas normales de trabajo para los trabajadores de campo de HU para conectar el servicio es entre 7:30 a.m.-4:00 p.m. Lunes a viernes. Los clientes que pidan servicio para el mismo día o después de las horas laborales pueden pagar un cargo de servicio adicional. Para que el servicio pueda ser instalado, los interruptores deben estar apagados y los números de la casa deben estar visibles en el lugar de servicio. Si HU tiene que regresar porque los interruptores estaban prendidos o los números de la casa no estaban visibles, un cargo puede ser añadido a la cuenta del cliente. Una inspección o certificado de ocupación también puede ser requerido antes de la instalación del servicio. El cliente no tiene que estar en la casa para que prendan o apaguen los servicios.

**Servicio Temporero:** Clientes que necesiten servicio eléctrico en forma temporera pueden ser requeridos por HU a pagar todos los costos de conexión y desconexión incidental de instalar o remover el servicio. (Sec 26-85) Una percha de servicio temporero puede ser requerida para establecer el servicio temporero. Si es así, el cliente tendrá que completar un contrato donde liste los términos de establecer el servicio temporero. Un cargo de renta, cargo de instalación/remover y un deposito reembolsable pueden ser requeridos dependiendo de la situación.

**Falta de restauración/instalación de servicio:** Ningún miembro de la familia del cliente, ni nadie viviendo en la casa o edificio, o en tal propiedad con el cliente donde los servicios son cortados tendrán el derecho de hacer u ofrecer a hacer un deposito por los servicios, o demandar que HU prenda nuevamente los servicios en ese lugar, durante el tiempo que el cliente que está delinciente con su cuenta viva en la casa o propiedad, hasta que la factura, más un cargo razonable por apagar o prender el servicio se pague. (Sec 26-107, 26-431, 26-647)

### Sección II: Información al Cliente

**Acceso a Pólizas de Práctica de Servicio:** Este manual está disponible para cualquier persona solicitando servicio, en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) o puede pedir una copia contactando a HU.

**Precios:** Los precios de HU para Electricidad, Agua y Gas están disponibles en cada sucursal de HU donde el servicio puede ser establecido. Más aún, los precios están publicados en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) y actualizados cada vez que cambien. Cualquier cambio de precio iniciado por HU será comunicado al público por medio de la página web de HU.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Privacidad:** HU no venderá ni proveerá data del cliente a ninguna organización privada sin el consentimiento previo del cliente a menos de ser citado por una corte con jurisdicción apropiada. Esto aplica a toda información personal del cliente. Los clientes tienen el derecho de ver todos los records pertinentes a su cuenta y recibir por escrito una copia sin ningún cargo por recibir estos records. Los clientes tienen el derecho de pedir que información personal no pertinente (por ejemplo número de seguro social, teléfono, etc.) sea removido de su cuenta. El remover esta data pudiera impactar la habilidad de HU para notificar al cliente de emergencias, apagones, y problemas en la cuenta de manera efectiva.

Información adicional relacionada con la seguridad de información personal está listada en la Póliza de HU Sobre Robo de Identidad y está disponible bajo solicitud.

**Facturas:** Clientes pueden pedir una copia de su consumo mensual en cualquier mes disponible.

**Cuentas en Bancarrota:** Al recibir un aviso de bancarrota, la cuenta(s) del cliente será puesta en estatus de petición antes y después de la petición. La cantidad debida antes de la bancarrota será puesta en estatus de antes de la petición, y la cantidad debida después de la bancarrota será puesta en el estatus después de la petición. Si la bancarrota es descartada, la cantidad debida entera, de petición previa y después de, será puesta en la cuenta del cliente. Un depósito adicional puede ser requerido, como está listado en la póliza de depósitos mencionada.

**Ajustes de Escape de Agua:** Los clientes pueden pedir un ajuste a cuentas altas de agua/alcantarillado luego de que un escape oculto o bajo tierra se haya verificado, reparado, y documentación de la reparación pueda ser proveída a HU. La siguiente información deber ser proveída a HU para determinar si un ajuste puede ser procesado:

- 12-dígitos de Número de Cuenta
- Dirección de Servicio del Cliente
- Día Exacto de la Reparación
- Descripción del Escape y Lugar Exacto de la Reparación

Un formulario de web está disponible en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) donde clientes pueden proveer su documentación adicional.

HU no hace ajustes a escapes relacionados con elementos fijos como tapa de inodoro, grifos, duchas, etc. (Sec 26-632)

*Nota: Clientes fuera de los límites de la ciudad, incluyendo los del Condado de Madison u otras facilidades de agua deben contactar la utilidad que provee su servicio de agua/alcantarillado para preguntar sobre posibles ajustes.*



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Cálida de Agua:** HU mantiene registros de pruebas de todos los recursos de agua al área de servicio de la ciudad. (Rio de Tennessee y varios pozos). Una copia de estos resultados puede ser obtenida de HU. Declaraciones de la calidad de agua son distribuidas anualmente a los clientes de HU. Para preguntas relacionadas con la calidad o pruebas del agua por favor contacte el laboratorio de calidad de agua al 256-650-6374.

**Conservación de Agua:** HU puede implementar decretos de la ciudad cuando sea necesario limitar el uso de agua del cliente. Estas etapas de conservación pueden variar de conservación voluntaria a emergencia de agua. (Sec 26-672-679)

**Servicios Temporeros:** Servicios temporeros pueden ser proveídos a clientes que mantienen servicio no-residencial durante porciones del año para el propósito de operar una granja o desmotadora de algodón. Oficinas, luces en el exterior, y otras funciones de un negocio como están definidas por HU durante la configuración de la cuenta o el proceso de revisión son excluidas de esta clase de precios.

**Debido Proceso:** Cada cliente tiene el derecho al debido proceso.

**Acuerdos de Pago:** HU considera la desconexión de servicio por no pagar como último recurso y prefiere trabajar un acuerdo satisfactorio de pago. A los clientes se les proveerá, cuando sea posible, con la oportunidad de entrar a un plan de pago para dejar que tengan sus facturas mensuales actualizadas y pagar cualquier balance en un periodo de tiempo acordado.

**Clientes de Pago Solo en Efectivo:** Clientes que tienen tres cheques devueltos tendrán sus cuentas puestas en “solo pago en efectivo.” Cuentas con “solo pago en efectivo” pueden hacer pagos con efectivo, giro bancario, o cheque certificado. Si no hay actividad de colección durante los seis meses después de que la cuenta este en base de solo efectivo, el cliente podrá empezar a pagar con cualquier tipo de forma de pago.

**Revisión de Cuenta:** Cada cliente puede pedir una revisión de cuenta si creen que la factura está incorrecta. La revisión será administrada por el supervisor correspondiente dependiendo de la base de la disputa. El Gerente de Servicio al Cliente o el Gerente de Relaciones de Cliente servirá como el segundo paso en el proceso si el supervisor no puede resolver la disputa. Un panel de tres miembros de gerentes será establecida para la revisión de la cuenta como tercer y final segmento del proceso si el cliente está insatisfecho con la decisión del gerente. El servicio no será terminado por las cantidades en disputa durante el proceso; pero, los cargos que no están en disputa tienen que ser pagados. Para pedir esta revisión, clientes tienen que completar la forma de revisión de cuenta mientras la cuenta aun este activa y antes de la terminación de servicio. Esta forma puede ser bajada de la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) o pedida a HU. La documentación de inexactitudes tienen que ser proveídas por el cliente.





# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Prueba de Contadores:** Clientes tienen el derecho de pedir que HU complete un análisis de su contador. Si la prueba enseña que el contador está erróneo basado en los estándares de la industria, un ajuste se hará a la factura del cliente por los últimos treinta días antes de la prueba. Si el contador no está erróneo, se le cargará un costo al cliente por la prueba del contador. (Sec 26-99, 26-427, 26-608)

Para información en como leer su contador, por favor contacte a HU o visite la página web ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).

**Asistencia de la Agencia:** Los clientes deben contactar a HU por la lista de agencias que están actualmente disponibles para ayudar a los clientes con sus facturas, o deben llamar al 211 para información adicional.

**Promedio de Factura Mensual (AMB por sus siglas en inglés):** AMB es un programa opcional diseñado para tener una distribución más pareja de la cantidad de pago de las utilidades basado en promedio de un historial de pagos de doce meses. Esto hace una cantidad fluctuante que tiene que ser pagado mensualmente (o un promedio rodante) y elimina balances deferidos considerables de que me muevan al próximo mes. El programa de AMB no está diseñado para ahorrar dinero ni tampoco diseñado para clientes que tienen que hacer acuerdos de pagos mensuales. Si el cliente descontinúa el programa o cierra su cuenta, cualquier balance diferido tendrá que pagarse entero.

Cualificaciones:

- Cliente Residencial
- Ninguna Actividad de Colección
- Balance de Cuenta de Zero
- Doce meses de facturas continuas a la dirección
- Ningún acuerdo de pago son dados si estas en este programa

Para aprender más sobre este programa por favor contacte a HU. Para determinar si cualifica para este programa, por favor complete el formulario en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).

**Asistencia Con Fecha de Vencimiento:** Este programa provee una fecha de vencimiento fija el quinto día de cada mes para clientes recibiendo beneficios de Seguro Social o de retiro. Los clientes podrán pagar en el día o antes del día de vencimiento de pago sin incurrir una penalidad.

Para cumplir con los requisitos, los clientes tienen que cumplir con una de las siguientes condiciones:

- Recibe beneficios de Seguro Social
- Recibe ingreso por incapacidad
- 55 años de edad o está retirado
- 62 años de edad o más



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

La cuenta de servicios públicos también tendrá que estar en el mismo nombre que la persona recibiendo los beneficios y los contadores tendrán que ser leídos mensualmente entre el 1ero y 19 del mes.

Para inscribirse sube la siguiente documentación en la página web de ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) o traiga la documentación a HU para recibir ayuda:

Identificación Legal (Licencia de conducir, identificación no de conducir)  
Prueba de Seguro Social, incapacidad, retiro, u otro beneficio que cualifica

**Project Share:** Project Share se lanzó en noviembre 1988 para ayudar a clientes de edad avanzada, con incapacidad, y discapacidad a pagar facturas de utilidades durante los meses de invierno. Cien por ciento (100%) de los fondos contribuidos a Project Share van directamente a aquellos con necesidades.

Clientes pueden ayudar al:

- Hacer contribuciones adicionales de \$1.00 o más cuando pagan su factura de utilidades.
- Un resumen de las contribuciones del año previo son listadas en las facturas de utilidades de enero y febrero de cada cliente.
- Todas las contribuciones son deducible de impuestos.

Para designar una contribución por favor contacte a HU o inscribáse por medio de la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).

**Round Up:** Los clientes pueden inscribirse en Round Up su factura de utilidades hacia arriba del próximo dólar y contribuir la diferencia directamente a escuelas locales. Los fondos van directamente a la Fundación de la Escuela, que apoya la educación pública de las escuelas en el área.

Para inscribirse en este programa por favor contacte a HU o inscribáse por medio de la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).

**Green Power Switch:** Este programa es una manera simple para que los clientes de HU apoyen energía reusable regional. Clientes de HU tienen la oportunidad de comprar bloques de energía ambiental que se añade a su factura de utilidades y asegura 150 horas de kilovatio de electricidad son generadas por un recurso reusable como el viento, solar, o biomasa.

Para inscribirse en este programa por favor contacte a HU o inscribáse por medio de la página web de HU (<http://www.tva.gov>).

**Estudio de Energía:** HU completara un estudio de la conservación de energía en el hogar si el cliente lo pide. Consejos para ahorrar energía y dinero serán ofrecidos al final del estudio.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Generadores:** El cliente debe ponerse en contacto con HU con información sobre cualquier instalación pendiente y / o completada de generadores. Un número creciente de propietarios de viviendas están utilizando generadores para suministrar energía durante los cortes. La operación e instalación inapropiada puede conducir a la electrocución, envenenamiento por monóxido de carbono e incluso la muerte de miembros domésticos y empleados de servicios públicos. HU recomienda que los clientes se comuniquen con un electricista autorizado para determinar el tamaño del generador y la instalación apropiada para sus necesidades.

**Farolas:** Con el fin de tener una farola instalada en la vía pública, los clientes deben ponerse en contacto con el departamento de la ciudad o el comisionado del condado apropiado (Ingeniería de la Ciudad de Huntsville, Obras Públicas de la Ciudad de Madison o el Comisionado del Condado de Madison). HU no proporciona iluminación de seguridad en propiedad personal. Si hay una farola encendida todo el tiempo, fundida o parpadeando, póngase en contacto con HU. Puede tardar hasta diez días laborales para reparar una farola dependiendo de la carga de trabajo del departamento de reparación.

**Recorte de Árboles:** Una de las principales causas de los cortes de energía son las ramas de árboles y las ramas que caen sobre los cables de servicios eléctricos. Debido a este hecho, HU y sus contratistas deben podar árboles alrededor de las líneas para tratar de evitar los cortes de energía. Todo recorte se realiza de acuerdo con los principios aprobados de la arboricultura moderna y cirugía de los árboles utilizando métodos del Instituto de Estándares Nacional Americana (ANSI, por sus siglas en inglés) para podar árboles de forma lateral y natural.

La seguridad de nuestros clientes y empleados es nuestra mayor preocupación. Si una línea de alta tensión se ha caído, por favor de no acercarse a ella, simplemente comuníquese con HU al 256.535.1200. Para más consejos de seguridad, consulte la sección Consejos de Seguridad a continuación.

### Sección III: Servicio de Mantenimiento

**Facturación:** Las facturas se envían mensualmente basado en el medidor de cada cliente que se lee cada 28-34 días. La falta de recibir una factura no libera al cliente de la obligación. En los casos en que un ciclo completo de facturación no es factible, se hace todo lo posible para enviar una factura parcial prorrateada. Las facturas se pueden estimar si una lectura no pudo completarse o si la lectura aparece fuera de lo normal. Las facturas se vencen quince días después de la fecha de la factura. Si la fecha de vencimiento de la factura cae cuando está cerrado HU (fin de semana, día feriado de HU, etc.), el siguiente día laboral de HU se convierte en la fecha de vencimiento. (Sec 26-89, 26-90, 26-423, 26-424, 26-641, 26-462)

De vez en cuando, se retienen facturas para su revisión por el Departamento de Facturación si la cantidad de dólares o el uso de datos parecen estar fuera de lugar.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

En algunos casos, el metro tendrá que ser re-leído y una nueva factura generada. Esto puede resultar en retraso en la entrega al cliente. Si un cliente no recibe una factura de manera oportuna, el mismo debe ponerse en contacto con HU. Para obtener más información sobre cómo leer su factura, por favor refiérase a la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).

Nota: HU proporciona servicios de facturación para el alcantarillado y basura para la ciudad de Huntsville; alcantarillado para Owens Cross Roads; agua y saneamiento para el Condado de Madison; basura para la Ciudad de Madison y agua, alcantarillado y basura para New Hope. Si tiene preguntas sobre estas porciones de su cuenta, por favor póngase en contacto con la entidad correspondiente.

**Facturación Mensual Mínima:** La disponibilidad de cargo por cada servicio constituye la factura mensual mínima para todos los clientes. (Sec 26-145, 26-454-469, 26-631)

**Facturas Estimadas:** Para garantizar la precisión de facturación, se ha establecido un límite para el número de veces consecutivas una lectura de medidor puede ser estimada. A continuación esta el límite establecido para cada servicio:

- electricidad (excepto los medidores de demanda) no puede ser estimado más de una vez consecutiva
- medidores de gas no pueden ser estimados más de una vez consecutiva
- medidores de agua no pueden ser estimados más de dos veces consecutivas

La palabra "Estimado" aparecerá en la factura si la factura ha sido estimada. Hay situaciones en las que se agotaron todas las medidas para obtener una lectura real y simplemente no se pudo obtener una lectura. En estas situaciones, una factura puede estimarse más que los números máximos de las veces mencionadas anteriormente. El Departamento de Facturación determinará si esto es aplicable durante su revisión mensual de facturas estimadas.

**Facturación colectiva:** Los clientes quienes tienen varias cuentas no residenciales bajo el mismo nombre pueden solicitar que sus cuentas sean consolidadas en un estado de cuenta colectivo con una fecha de vencimiento y el pago cada mes para todas las cuentas. Los clientes pueden ponerse en contacto con HU o completar el formulario web que aparece en la página web de la HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) para solicitar sus cuentas ser colocado en la facturación colectiva.

**Facturación electrónica:** Los clientes pueden inscribirse para la facturación electrónica a través de su cuenta en línea. Los empleados de HU también pueden configurar este servicio para los clientes que lo soliciten. Los clientes quienes tienen la configuración de su cuenta por correo electrónico recibirán un correo electrónico cada mes cuando su factura esté disponible para su revisión.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Las interrupciones:** Los clientes deben comprobar su disyuntor o panel de fusibles para cualquier disyuntores o fusibles abiertos si su poder esta parcial o totalmente fuera. Si no se encuentra ninguno, los clientes deben informarle a HU sobre la interrupción tan pronto como sea posible. Es posible que HU haya desactivado los servicios para completar el trabajo de reparación o para añadir servicios. (Sec 26-426, 26-531, 26-541) HU les notificará a los clientes de los trabajos de reparación previstos siempre que sea posible. Un mapa de interrupción está disponible en el sitio web y en el app de HU. Las interrupciones y la información son actualizadas en las páginas de Twitter y Facebook de HU también.

**Backbilling:** Si a un cliente se le cobra más de o menos de su factura de HU, se le reembolsará o se le cobrará la diferencia por un periodo de hasta seis años.

**Pagos:** Se pueden hacer pagos a HU a través de los siguientes métodos: (cargos, si son aplican, dependen del método de pago)

- Giro Bancario Automatizado Mensual, Por correo, en persona, Buzones, por teléfono
- Tarjetas de Crédito a través de *SpeedPay*
- Western Union
- Wal-Mart
- App Móvil

**Cuenta de Reembolso:** Los clientes pueden solicitar reembolsos en cuentas activas que tienen un saldo a favor. El reembolso le será dado al titular de la cuenta y enviado por correo a la dirección en la cuenta. El cliente también puede solicitar que el reembolso le sea aplicado a otra cuenta donde en donde a la que se le están transfiriendo los servicios.

**Penalización por Recargo:** Una penalización por recargo de cinco porciento será aplicada a cualquier cantidad que no haya sido pagada para la fecha de vencimiento que es menos de \$250 y un porciento de penalización por recargo será aplicado a cualquier cantidad sobre \$250 por cada servicio. (Sec. 26-146, 26-454-469, 26-644) La penalización por recargo es aplicada para animar a los clientes a pagar sus cuentas de manera oportuna. Cada cliente tiene el derecho a la eliminación de una penalización de recargo por pago tardío por cada año a la petición del cliente. Los pagos enviados por correo que son recibidos después de la fecha de vencimiento no serán sujetos a penalización por recargo si el sobre en el que fue enviado tiene una fecha de matasellos en o antes de la fecha de vencimiento.

**Designación de Propietario:** El Programa de Designación de Propietario es un acuerdo contractual entre HU y los dueños de propiedad. El mismo fue diseñado para ayudar a los dueños de propiedad de alquiler y grupos de manejo de propiedad quienes tienen múltiples propiedades y quieren evitar el inconveniente de conectar/reconectar lo servicios entre los inquilinos al igual que los cargos relacionados.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Sólo el propietario o el agente del propietario pueden solicitar servicios o realizar cambios en la cuenta. Cuando los servicios públicos son sacados del nombre del inquilino, los servicios se mantienen activos en el nombre del propietario. El propietario es responsable de la lectura del metro (s) en cada lugar cada vez que hay un cambio en la presentación de informes de los ocupantes y la lectura del medidor a HU. Debido a la rotación de los ocupantes en propiedades de alquiler, el propietario no incurrirá en un cargo de servicio de entre los inquilinos. Además, el propietario puede solicitar que las propiedades sean colocadas en la facturación colectiva.

**Acceso:** Los empleados de HU (incluyendo contratistas) tendrán acceso a la propiedad del cliente en todo momento oportuno para el propósito de la lectura de medidores, pruebas, reparación, retiro o cambio de cualquiera o todos los equipos pertenecientes a HU. (Sec 26-102, 26-426, 26-540) Si un cliente tiene una puerta cerrada en su propiedad que HU tendría que atravesar para leer el medidor, el cliente puede proporcionarle a HU con la combinación o una copia de la llave. La información sobre dónde enviar los combos / llaves se puede encontrar en la sección de información de contacto. O el cliente se puede comunicar con HU (256.535.1253) para averiguar la fecha de lectura de su medidor cada mes y tener la puerta abierta y mascotas aseguradas para que la lectura se pueda llevar a cabo.

**Propiedad:** Todos los medidores, conexiones de servicio y otros equipos suministrados por HU, serán y siguen siendo propiedad de HU. Los clientes deben proporcionar un espacio para ejercitar el cuidado adecuado para proteger la propiedad de HU en sus locales. (26-422) Además, en el caso de pérdida o daños a la propiedad de HU derivados por la negligencia del cliente, el costo de las reparaciones o reemplazos necesarios deberán ser pagados por el cliente. (Sec 26-105)

**Excavación:** La ley del estado de Alabama requiere que cualquier persona que ejerza actividades de excavación notifique a los propietarios de instalaciones subterráneas antes del inicio de excavación para que puedan localizar sus servicios públicos. Los clientes deben llamar al 811 para que sus servicios públicos sean localizados. Un billete de localización se completará después que el cliente llame al 811. El número del billete debe ser mantenido por el cliente con el fin de proporcionar evidencia del cumplimiento de la ley. El patio del cliente será pintado con aerosol de un color diferente para cada servicio (amarillo -gas, rojo -electricidad, azul -agua).

### Sección IV: Terminación de Servicio

**Terminación:** La falta de pago, la configuración de un acuerdo de pago u honor de acuerdos previos para pagar las cuentas debidas a HU puede resultar en la terminación. Además, cheques devueltos en las cuentas de clientes de pago puede resultar en la terminación. HU proporcionará un aviso razonable a los clientes a través de teléfono, correo o un empleado dejará un aviso en las instalaciones del cliente antes de la terminación del servicio (se proporcionará sólo un aviso para cada factura). Cuando estén disponibles, se les proporcionaran notificaciones a los clientes a través de mensaje de texto o correo electrónico. La notificación le



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

informará al cliente de los procedimientos de revisión de cuenta disponibles a los que se han descrito anteriormente. Tras la notificación, si no se reciben pagos o se hacen acuerdos por el tiempo indicado en la notificación, se dará por terminado el servicio (s). La falta de recibir un aviso final no libera al cliente de la obligación de pago.

Una vez un cliente haya cumplido con sus obligaciones contractuales puede solicitar que se desconecte el servicio o se transfiera ya sea en línea, en persona o por teléfono. (Sec 26-103) Los servicios serán desconectados en el siguiente día laborable una vez se haga la solicitud, si lo permite la carga de trabajo. Los clientes que hayan tenido desconectado su servicio con HU pueden solicitar una carta de crédito para proporcionársela a su siguiente compañía de servicios públicos.

HU puede decidir suspender el servicio si el cliente evita que HU obtenga de un acceso razonable a los equipos HU, violación y / o incumplimiento de las normas /políticas de HU y fallo del cliente de cumplir con sus obligaciones contractuales para el servicio. (Sec 26-104)

A continuación se enumeran las razones por las cuales se puede suspender el servicio sin previo aviso:

- a) HU ha determinado que existe una condición peligrosa en las instalaciones del cliente. En el caso que los servicios sean desconectados debido a una situación de peligro por causas ajenas al cliente, no se aplicará el cargo de reconexión.
- b) El cliente está utilizando equipo de manera que pueda afectar negativamente el equipo de HU o los servicios de HU para los demás.
- c) Una persona ha manipulado el equipo suministrado por HU.
- d) Uso no autorizado o la apariencia de uso no autorizado del servicio de HU. (Sec 26-104)
- e) Un mandato o una orden firmada por un municipio, condado, aplicación de la ley y / o tribunal de jurisdicción competente sobre el lugar donde se presta el servicio.

\*\*\* Puede que no le apliquen cargos por reconexión y otros cargos por servicios desconectados con o sin previo aviso. Se evaluará un cargo adicional por operaciones posteriores al reconexión y cheques devueltos. (Sec 26-91, 26-425, 26-428-430, 26-643, 26-645, 26-646) Una lista de los posibles cargos por servicio está disponible en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Cambio de Nombre:** Los clientes que han tenido un cambio de nombre legal pueden traer la documentación correspondiente a una de las oficinas de HU para cambiar el nombre de su cuenta.

**Robo de Servicios:** HU supervisa el uso de todo su sistema y hace todo lo posible para garantizar que a los clientes de HU no se les cobre por el servicio que no utilizan. A tal fin, HU también se esfuerza por asegurar que los clientes no están abusando del sistema por robo de servicios públicos. Cualquier persona que sospeche que una persona está tratando de utilizar electricidad, gas natural o agua sin pagar por ellos deben comunicarse con HU. Si HU descubre que alguien se está robando los servicios, ellos van a ser multados y facturados por los servicios que fueron robados. Por otro lado, HU puede elegir a enjuiciar por el robo del servicio.

**El Clima Extremo:** Los clientes no serán desconectados por falta de pago durante los casos de temperaturas extremas (altas o bajas) basado en los criterios establecidos en la Política de Clima Extremo a continuación.

### Políticas de Condiciones de Clima Extremo

Durante condiciones meteorológicas extremas, cuando el Servicio Meteorológico Nacional pronostica temperaturas por debajo de 32 grados o más de 100 grados Fahrenheit, un representante HU visitará clientes cuyo servicio está fijado para ser terminado en un intento de recoger todos los cargos en mora. (Nota: Las tarifas serán colocadas en la próxima factura del cliente para este intento.) El servicio del cliente no se dará por terminado por falta de pago hasta que mejoren las condiciones climáticas. Desconexiones pospuestas debido a las condiciones meteorológicas extremas se reanudarán cuando lo permita el tiempo y sin notificación adicional. Servicios ya terminados por falta de pago no se volverán a conectar debido a las condiciones meteorológicas extremas.

### Política de Cuidado Crítico

**Esta política se aplica a los servicios de agua y electricidad proporcionados a los clientes de HU.**

Los clientes con condiciones médicas que requieren ciertos tipos de equipo de apoyo de vida operado electrónicamente 24/7 en el hogar pueden ser colocados en la lista de cuidado crítico. Las siguientes condiciones pueden calificar a un cliente en la lista de cuidado crítico:

- Pacientes con traqueotomías en máquinas/ respiradores
- Niños (menores de cinco años de edad) en monitores de apnea
- Pacientes en unidades de hemodiálisis en el hogar
- Pacientes en respiradores quienes de otra manera estarían hospitalizados si el equipo no estuviese disponible





# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

El oxígeno eléctricamente accionado no cumple con los criterios mencionados anteriormente, debido al hecho que el oxígeno embotellado se puede obtener en situaciones de emergencia. Todos los escenarios serán revisados por el médico de la HU para determinar si el cliente debe ser colocado en la lista de cuidado crítico. El representante médico del cliente puede enviarle a HU el formulario de solicitud de cuidado crítico por fax o correo electrónico (atención al Director de Servicio al Cliente). El formulario de solicitud de cuidado crítico se puede encontrar en la página web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)) o el cliente puede solicitar una copia poniéndose en contacto con HU. El cliente recibirá una carta notificándole la decisión de HU.

Los clientes no deben desconectarse si están en la lista de cuidado crítico. Sin embargo, no hay garantía que pueda ser hecha por HU que el/los servicio (s) no se interrumpirá(n) a los clientes en la lista de cuidado crítico debido a circunstancias imprevistas. Se harán todos los esfuerzos razonables para dar prioridad a la distribución de servicios a los clientes de cuidado crítico. El cliente es responsable de la organización de los dispositivos de apoyo de emergencia para su equipo médico en caso de una interrupción del servicio.

**Dificultades médicas:** A los clientes se les da treinta días para preparar un plan de pago o hacer otros arreglos para su vivienda o atención médica. Los servicios que ya se han terminados por falta de pago no se volverán a conectar debido a que el cliente sea añadido a la lista de cuidado crítico.

Si el cliente debe ser trasladado a otra facilidad durante un apagón energético, la Agencia de Manejo de Emergencias (256.427.5130) puede estar disponible para proporcionar ayuda.

### Sección V: Actividad de Colección

**Colecciones:** Una vez una cuenta ha llegado a noventa y un días de vencida se le asigna un Especialista de Colección para tratar de cobrar en la cuenta. Las cuentas inactivas que no han recibido un pago por total o que se hayan configurado un acuerdo de pago se pueden perseguir en los tribunales después de que el Especialista de Colección haya agotado todos los esfuerzos para cobrarle al cliente.

**Pagos Atrasados:** Los pagos atrasados adeudados por cualquier miembro de la familia o cualquier otra persona que vive en la misma casa/ edificio o en una propiedad con el consumidor, se le cargará a la cuenta activa en ese momento. (Sec 26-107, 26-431, 26-647)

**Órdenes de Trabajo por Daños:** En el caso de que la propiedad de servicios públicos haya sido dañada y requiera reparación, puede que HU le requiera al grupo responsable de reembolsar a HU por el costo de las reparaciones. Los cargos de órdenes de trabajo por daños no se añadirán a la factura de servicios públicos regulares de un cliente.

### Sección VI: Reglamentos Misceláneos



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Punto de Entrega:** El punto de entrega es el punto, según lo señalado por HU, en las instalaciones del cliente, donde el servicio se convierte en la responsabilidad del cliente. (Sec 26-88)

**Punto Único de Entrega:** Si el servicio se suministra a un mismo cliente a través de más de un punto de entrega o en diferentes voltajes / presiones, la oferta de servicio en cada punto de entrega y medición y en cada una diferente de tensión / presión se medirá y se facturará por separado. (Sec 26-147, 26-454-469)

**El cableado de los clientes:** Todo el cableado eléctrico de los clientes debe ser conforme con los requisitos y normas modernas aceptadas de HU, como lo ejemplifican los requisitos del Código de Seguridad y el Código Eléctrico Nacional. (Sec 26-84)

**Interrupción/ Distribución de Servicio:** HU utilizará diligencia razonable en el suministro de corriente eléctrica, pero no será responsable por el incumplimiento de contrato en el caso de, o por pérdidas, daños o negligencia. (Sec 26-97) HU puede que también tenga asignar la cantidad de luz/ gas que se pondrá a disposición de los clientes de HU debido a una emergencia u otro evento que cause una escasez eléctrica / gas. (26-98, 26-452)

**Fluctuaciones en el Voltaje:** Los servicios de electricidad no deben ser utilizados de una manera tal como para causar fluctuaciones o trastornos inusuales al sistema del HU. HU puede requerirle a cualquier cliente que cause fluctuaciones en la tensión de la instalación de un aparato adecuado, por su propia cuenta, lo que razonablemente limita las fluctuaciones. (Sec 26-92)

**Carga:** Debido al hecho de que el equipo HU tiene restricciones de carga, los clientes deben notificarle a HU de cualquier cambio o adición de la carga y recibir la aprobación de HU para estos cambios. El fallo de proporcionar notificación y obtener la aprobación puede hacer que el cliente sea responsable de los daños a las líneas o equipos causados por la instalación adicional o cambiada. (Sec 26-93)

**Espera/ reventa de servicio:** Todo el servicio de electricidad comprado (que no sea de emergencia o servicio estándar) utilizado en los locales de cada cliente de HU será suministrado exclusivamente por HU, y el cliente no deberá, directa o indirectamente, vender, subarrendar, ceder o disponer de otro modo del servicio eléctrico o cualquier parte del mismo. (Sec 26-94)

Se requiere el permiso y consentimiento de la ciudad y HU para cualquier persona que tenga a su cargo o control de cualquier tubo de toma de agua o de agua conectado al sistema de agua para dejar que o permitirle a cualquier otra persona que tome habitualmente, obtenga o utilizar el agua de la boca de riego o tubería de agua como fuente primaria de agua de la otra persona. (Sec 26-533)

**Notificación de problemas:** Los clientes deben notificarle a HU inmediatamente si su servicio no es satisfactorio por cualquier motivo, o si hay problemas causados por defectos, problemas o accidentes que afecten el suministro de energía eléctrica. (Sec 26-96)



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**Servicio no Estándar:** Los clientes deberán pagar el costo de cualquier instalación especial necesaria para satisfacer sus requisitos particulares para el servicio en otro lugar que los voltajes estándar, o para el suministro de la regulación de voltaje más cerca de lo requerido por la práctica estándar. (Sec 26-95)

### Sección VII: Consejos/ Información de Contacto

#### Consejos de Seguridad

**Electricidad:** La electricidad es la fuente de energía más utilizada en el mundo, sin embargo a menudo se da por sentado. La mayoría de los accidentes relacionados con electricidad pueden se pueden atribuir a tres causas:

1. Falta de conocimiento sobre el uso del equipo eléctrico
  2. El uso descuidado del equipo
  3. Defectos de los cables o equipo eléctrico
- Mantenga las escaleras, los cometas (papalotes) y otros equipos de altura fuera de las líneas de energía y fuera de los árboles que están cerca de las líneas de energía. No trate de recortar un árbol que está en una línea de energía. Comuníquese con HU para solicitar que poden un árbol utilizando el formulario en el sitio web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org)).
  - Checar los cables eléctricos para asegurarse que están en buen estado. Si están desgastados o dañados de alguna forma, no los utilice. También, proteja a los cables eléctricos de desgaste o daños excesivos. Colóquelos en lugares donde no se puedan pisar o que estén expuestos a calor o agua. No tire de los cables para desconectarlos (tire del enchufe), y no tuerza ni pliegue los cables.
  - Apague las luces cuando este cambiando una bombilla y desenchufen los aparatos para limpiarlos o para que reciban servicio.
  - Apáguelos o desenchúfelos cuando no estén en uso.
  - Nunca utilice un electrodoméstico mientras este mojado, parado sobre agua o en la lluvia.
  - Nunca utilice un electrodoméstico que pueda estar dañado o que tenga un cordón eléctrico dañado.
  - Enséñeles a los niños a mantenerse alejados de los enchufes eléctricos y no jugar con aparatos eléctricos. Si un aparato tiene una tercera pata (con puesta a tierra) en el cable, asegúrese de que está enchufado en un tomacorriente o cable de extensión que aceptará la tercera pata. Nunca quite la tercera pata de manera que el aparato se puede conectar en un tomacorriente de dos patas.
  - En caso de un incendio eléctrico, llame a los bomberos, desconecte el interruptor que proporciona el servicio eléctrico al aparato en llamas, o desconecte el interruptor principal. Si se puede desconectar con seguridad un aparato que está en llamas, entonces hágalo. Nunca trate de apagar un fuego eléctrico con agua. Use bicarbonato de sodio o un extinguidor para fuegos eléctricos. Es una buena idea asegurarse que todos los adultos y niños mayores en el hogar sepan dónde está el panel de interruptores para el hogar y cómo desconectar el interruptor principal. Los tableros de interruptores se deben etiquetar lo más detallado posible.
  - En el caso de una descarga eléctrica, desconecte la electricidad si se conoce la fuente de la misma y si esta accesible. En el caso que una persona esté en contacto con una línea eléctrica caída u otras instalaciones dañadas que le pertenecen a HU, llame a HU inmediatamente al 256.53.LIGHT (256.535.4448) y esté preparado para dar la ubicación



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

(dirección). Nunca toque a una persona que se está electrocutando o en contacto con líneas de energía eléctrica hasta que se haya desconectado la energía. Para ayudar antes de desconectar la carga, podría hacer que la persona que lo está ayudando sea gravemente o fatalmente herida.

- Llame para ayuda médica (hospital local o 911), y si tiene conocimiento de primeros auxilios, adminístrelos.

### Gas Natural:

- Nunca almacenen químicos o materiales domésticos combustibles cerca de electrodomésticos de gas natural.
- Siempre siga las instrucciones del fabricante cuando esté operando o trabajando con electrodomésticos de gas.
- Mantenga limpios los quemadores en todos electrodomésticos de gas natural.
- Asegúrese que todas las llamas queman azul. Una flama amarilla indica llamas ineficientes y puede ser peligroso.
- El gas natural, en su estado natural, no tiene olor, color, ni sabor. HU le inyecta un olor un olor muy detectable en el gas natural antes que este entre en el sistema de las tuberías locales. El odorante huele a huevos podridos.
- Ventile el edificio si se detecta el olor a gas natural. Si el olor es bastante fuerte, salga del edificio. No encienda fósforos u opere cualquier equipo incluyendo interruptores eléctricos, de luz, o de encender o apagar. Esto puede fácilmente causar una chipa. Para reportar una fuga de gas natural llame al Departamento de Gas Natural al 256.53.LIGHT (256.535.4448).
- Haga arreglos para que la unidad del horno o de calefacción central sea checada por lo menos una vez al año, antes de la temporada de calefacción, para asegurar que está funcionando de forma eficiente.
- Siempre haga que el equipo de gas natural sea atendido por un profesional.
- Nunca bloquee el retorno de ventiladores de aire ya que puede provocar una condición insegura en el hogar.
- Asegúrese que hay en su hogar o lugar de negocios por lo menos un extinguidor de usos múltiples.
- No utilice la estufa o el horno para ninguna otra cosa que no sea cocinar (por ejemplo, no utilice uno para calentar su casa).

Para más información sobre consejos de seguridad por favor visiten el sitio web de HU ([www.hsvutil.org](http://www.hsvutil.org))



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### CONSEJOS DE ENERGÍA EN EL INVIERNO

- Niveles del Termostato: Comience en 68 grados y mueva el nivel hasta que llegue a una temperatura cómoda. En el invierno, cada aumento de un grado comenzando en 68 grados añadirá 2.5 % al costo de mensual de calefacción. En temperaturas extremas, este porcentaje será mayor.
- Ventanas: Se transfiere más temperatura a través del vidrio que cualquier otro material en el hogar. Mantenga las persianas o cortinas cerradas durante la noche para atemperar la transferencia de calor y abra las que tienen vidrio mirando al punto sur durante el día para permitir que entre el calor radiante del sol. Las nubes son típicamente muy delgadas cuando las temperaturas están bajas y es posible que veamos el sol en esos días.
- Filtros para la unidad de calefacción, ventilación y acondicionador de aire, (HVAC por sus siglas en inglés): Asegúrese que su sistema esté operando con un filtro limpio. Esto no solo aumentara la eficiencia del Sistema, sino también mejorará su nivel de comodidad. Este consejo es especialmente importante durante temperaturas extremas de invierno cuando el sistema está trabajando extra.
- Sellado de Aire: El asunto de la infiltración de aire es una parte importante del uso eficiente de energía. Burletes alrededor de las puertas, masilla alrededor de las ventanas y espuma de expansión en las pequeñas aberturas pueden reducir significativamente el uso de energía mediante la reducción de la infiltración de aire y humedad.
- Conducto de aire: Las fugas de aire alrededor de las conexiones y uniones de conductos son muy comunes y no es raro ver pérdidas en el área de 30%. La masilla o cinta de masilla aplicada a las conexiones del sistema de conductos y las costuras son, en muchos casos, las medidas más eficientes que están disponibles para nosotros.

### CONSEJOS DE ENERGÍA EN EL VERANO

- Humedad: La humedad es un factor de comodidad durante los meses del verano y hace que la temperatura del aire se sienta más caliente. Las casas construidas sobre sótanos angostos necesitan una cubierta de tierra sólida y es una buena idea en casi todos los casos aplicar extensiones de tubos de bajada para que el agua de lluvia sea canalizada lejos de la estructura.
- Los extractores de aire: El uso de los extractores de aire en el baño, cocina y despensa es más importante durante los meses del verano debido a la cuestión de la humedad mencionado anteriormente.
- La circulación del aire: El movimiento del aire durante los meses del verano elimina la humedad de la piel y hace que la temperatura se sienta más fresca. Los abanicos normalmente no utilizan mucha energía y pueden hacer que un termostato más alto se sienta más cómodo.
- Aislamiento en el Ático: Los áticos son muy parecidos a los hornos durante los meses del verano. El aire caliente se comprime dentro del espacio del ático que trata de abrirse paso a través del techo y en la casa. Para frenar esta transferencia de calor, asegúrese que el ático tiene aislamiento térmico con una gruesa manta aislamiento térmico y asegúrese que la puerta de acceso o escalera tiene aislamiento térmico y que minimiza el clima si están situadas dentro del espacio acondicionado.
- Paisajismo: Árboles o arbustos plantados en el lado este y oeste de la casa pueden reducir significativamente los costos de aire acondicionado al disminuir la ganancia de calor radiante del sol.



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

### Información de Contacto:

#### Edificio de Administración

112 Spragins Street  
Huntsville, AL 35801

#### Oficina Chase

1145 Jordan Road  
Huntsville, AL 35811

#### Pulaski Pike (Solamente para Expendios para Automóviles)

1100 Pulaski Pike  
Huntsville, AL 35816

#### Favor de Enviar Pagos de HU a:

Huntsville Utilities  
Huntsville, AL 35895

#### Favor de Enviar Correspondencia de HU a:

Huntsville Utilities  
P.O. Box 2048  
Huntsville, AL 35804

#### Favor de enviar las Combinaciones y las Llaves de los Portones/ Puertas a:

Huntsville Utilities  
Atención: Coordinador de Lecturas de Medidores  
P.O. Box 2048  
Huntsville, AL 35804

#### **EMERGENCIA: Electricidad, Gas, o Agua 256-535-4448**

Principal:	256-535-1200
Número Gratuito de Teléfono:	1-866-478-8845
Fax de Servicio al Cliente:	256-535-1381
Fax Comercial e Industrial:	256-535-1344
Fax Gratuito:	1-888-884-5329
Llame Antes de Excavar	811
Informe Corte de Suministro Eléctrico	256-535-4448



# HUNTSVILLE UTILITIES

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Hay intérpretes telefónicos disponibles si son solicitados a través del centro telefónico de atención al cliente de HU.

Se ha hecho referencia en paréntesis a través del manual de las ordenanzas municipales que se relacionan con la información proporcionada en el mismo. Las ordenanzas completas pueden ser revisadas en la oficina del secretario- tesorero de la ciudad (Sec 26-106) o en el siguiente sitio web: <https://www.municode.com/>

Este manual (normas de práctica de servicio de HU) y su contenido están sujetos a cambios. Las revisiones del manual que no requieren cambios en las Ordenanzas de la Ciudad pueden ser aprobadas por el Director Ejecutivo.