

## **Acercamiento Excepcional al Servicio al Cliente**

*una guía para su servicio hidráulico*

***El mejor servicio hidráulico  
posible a un precio razonable.***

Para interpretar la información de este cuadernillo, por favor, consiga alguien que lo interprete por Ud. o llame al Centro de Atención al Cliente al 501.372.5161.

## Excepcional Servicio al Cliente de Central Arkansas Water

- ✓ Cómodo y atractivo servicio cinco días a la semana a través de un Centro de atención telefónica y Servicio de atención al cliente local, con un amplio horario de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5 p.m. y los viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.
- ✓ Control de calidad del agua las 24 horas
- ✓ Servicio de activación de emergencia
- ✓ Ajustes de factura parciales por filtraciones (con restricciones)
- ✓ Facilidades de pago
- ✓ Red de cómodos agentes de pago que acerca el proceso de pago de facturas a su hogar o empresa
- ✓ Siete opciones de forma de pago de la factura mensual (por Internet, débito automático, correo, tarjeta de crédito/débito, agente de pago, en persona y depósito nocturno)
- ✓ Servicios gratuitos de verificación de filtraciones y problemas de caudal y presión, entre otros
- ✓ Acceso telefónico a su información básica de cuenta las 24 horas
- ✓ Servicio confiable de quienes lo tratan como a miembros de su familia

Estimado cliente:

¡Bienvenido a Central Arkansas Water (CAW)! Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro agradecimiento por ser nuestro cliente y para hacerle llegar esta útil Guía de atención al cliente. Nos esforzamos por brindarle un Servicio de atención al cliente excepcional en todo aspecto. Durante más de 100 años, CAW y sus antecesores han trabajado para lograr una reputación por brindar un servicio excepcional a tarifas accesibles. Hoy día, la calidad del servicio de suministro de agua que ofrecemos se encuentra entre las mejores de los Estados Unidos y el precio es uno de los más bajos del país.

Nos centramos en la comodidad y el servicio. El Centro local de atención al cliente permanece abierto de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5 p.m. Los viernes, el horario es hasta las 4:30 p.m. Si precisa comunicarse con nosotros, hágalo al 372.5161 (código de área 501). El centro permanece cerrado los principales días festivos.

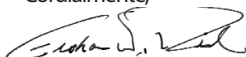
También estamos a su disposición para atender emergencias las 24 horas del día, los 365 días del año — sin importar si hay lluvia, aguanieve, nieve o temperaturas sofocantes. Para reportar una emergencia, comuníquese al 377.1239 (código de área 501).

Nuestro compromiso hacia usted es el de brindarle un servicio cómodo, confiable, accesible y de calidad. Si bien somos el único proveedor de agua de su zona, trabajamos firme y constantemente para ofrecer un nivel de servicio y establecer un nivel de confianza por el que nos elegiría, si tuviese la opción. Los clientes nos califican muy positivamente y esperamos que también usted perciba en nosotros la diferencia.

Para una fácil consulta, en la próxima página encontrará el Índice de su Guía de atención al cliente. Si en alguna oportunidad tiene algún comentario o sugerencia, no tiene más que comunicarse con nosotros al 372.5161 (código de área 501).

Cuente con nosotros — hoy y mañana.

Cordialmente,



Graham W. Rich, P.E.  
Gerente General

## Índice

Información de contacto de Utility Billing Services	5-7
Información general	7
Requisito de depósito para acceder al servicio	8
Nuevo servicio	8
Activación del servicio con instalaciones existentes	8
Transferencia del servicio	9
Cancelación del servicio	9
Explicación del estado de cuenta	10
Vencimiento del pago y período de tolerancia	10
Cómo leer la factura	11
Cómo leer el medidor	12
Opciones de pago	12
Interrupción del servicio por falta de pago	13
Conexiones para servicios contra incendio privados	14
Programa de control de conexiones cruzadas	14
Identificación de los empleados de CAW	15
Claves útiles sobre detección de filtraciones sobre instalaciones hidráulicas y sanitarias domésticas	16
Responsabilidad por el servicio	16
Cuestiones sobre la calidad del agua	17
Facturación desmedida	18
Servicio ininterrumpido	18
CAW como empleador	19
Dirección de CAW	19
Números telefónicos de los departamentos	19
Cronograma regular de días no laborables de CAW	20
Teléfonos útiles	21-23

Central Arkansas Water (CAW) ha diseñado esta Guía de atención al cliente para brindarle información de utilidad sobre el servicio de agua, el de aguas negras y, si corresponde, el sanitario de Utility Billing Services (UBS). Conserve a la mano este librito. Estamos para servirle a usted, nuestro cliente, y le pedimos se comuniquen con nosotros si precisa asistencia.

**Dirección del Centro de atención al cliente:**

James T. Harvey Administration Building  
221 East Capitol Avenue  
*(esquina de East Capitol Avenue y Cumberland Street)*  
Little Rock, AR 72202

Horario:

de 7:30 a.m. a 5 p.m. de lunes a jueves  
de 8 a.m. a 4:30 p.m. viernes

Teléfono:

501.372.5161

*En este sitio también tiene la opción de ser atendido sin descender de su auto y de realizar depósitos nocturnos.*



**Dirección de correo para los pagos:**

Utility Billing Services  
P.O. Box 8100  
Little Rock, AR 72203-8100

**Dirección de correo para correspondencia de otro tipo:**

Central Arkansas Water  
P.O. Box 1789  
Little Rock, AR 72203-1789

## **Servicios de facturación**

Oficina de atención al cliente	501.372.5161
Preguntas sobre facturación	501.372.5161

## **Agua de Central Arkansas**

Emergencias fuera del horario laboral	501.377.1239
Grietas y filtraciones en la tubería matriz	501.223.1550
Relaciones con la comunidad	501.377.1229
Línea de empleos	501.377.1335
Localización de conductos de agua	1.800.482.8998
Nuevas conexiones	501.377.1202
Instalación de hidrantes de incendio	501.377.1224
Mantenimiento de hidrantes de incendio	501.377.1239
Sistema de información geográfica	501.377.1264
Teléfonos TTY/TDD	
(servicio para personas con discapacidad auditiva)	501.377.1215
Cuestiones sobre la calidad del agua	501.223.1574
Sitio Web	<a href="http://www.carkw.com">www.carkw.com</a>
Dirección de correo electrónico	<a href="mailto:customerservice@carkw.com">customerservice@carkw.com</a>

## **Servicio de aguas negras de Little Rock** 501.376.2903

Emergencias y desbordamientos de alcantarillas (las 24 horas)	501.223.1509
Línea de empleos	501.688.1474
Localización de tuberías de alcantarillas	501.688.1420
Problemas en el servicio de alcantarillado	501.223.1509
Sitio Web	<a href="http://www.lrwu.com">www.lrwu.com</a>

## **Servicio de aguas negras de North Little Rock**

Atención al cliente/Preguntas sobre facturación	501.975.8920
Emergencias (las 24 horas)	501.945.7186
Localización de tuberías de alcantarillas (alcantarillas únicamente)	501.945.7186
Llamadas por problemas de alcantarilla	501.945.7186

### **Servicio de aguas negras de North Little Rock** (continuación)

Llamadas por problemas en Runyan Acres Sewer District	501.834.0473
Llamadas por problemas en Gravel Ridge Sewer District	501.690.3432

### **Servicio de aguas negras de Sherwood**

Atención al cliente/Preguntas sobre facturación	501.835.6781
Emergencias (las 24 horas)	501.833.4418
Localización de tuberías de alcantarillas (alcantarillas únicamente)	501.835.4753

### **Servicio de residuos sólidos de Little Rock**

(Residuos de la ciudad)	501.888.2208
-------------------------	--------------

### **Departamento de sanidad del Condado de Pulaski**

(Residuos del Condado)	501.664.7400
------------------------	--------------

### **Secretario de la ciudad de Sherwood**

(Servicios sanitarios)	501.835.5319
------------------------	--------------

## **Información general**

Usted recibirá un estado de cuenta mensual con el detalle de sus cargos por los servicios de agua, de aguas negras y sanitarios, si corresponde. Infórmenos con prontitud sobre los cambios en sus direcciones de facturación y servicios y háganos saber si tiene direcciones de facturación y de servicios diferentes.

Los resultados de la medición del uso del agua se expresan en pies cúbicos (1 unidad de consumo = 100 pies cúbicos). Adjuntamos con este librito las tarifas actuales por el consumo de agua.

El uso que usted haga del agua determina sus cargos por aguas negras. En la mayor parte de los casos, la base de cálculo de los cargos por aguas negras residenciales es el promedio de uso en los meses de invierno (de octubre a marzo).

Su proveedor del servicio de aguas negras (alcantarillado) define las tarifas y las políticas de servicio relacionadas. Su proveedor del servicio sanitario (residuos) define sus propias tarifas y las políticas de servicio relacionadas.

## **Requisito de depósito para acceder al servicio**

Utility Billing Services exige un depósito de seguridad para iniciar el servicio. El monto del depósito depende del tipo de servicio (residencial, comercial o industrial). UBS restituye el depósito a los clientes residenciales automáticamente luego de 12 meses consecutivos de pago en término. CAW renuncia al depósito de los clientes que se inscriben en el Programa de pago por débito automático.

## **Nuevo servicio**

Para establecer el servicio de suministro de agua en un sitio previamente desprovisto del servicio, comuníquese con el Sector Nuevos Servicios al 501.377.1202. El tiempo que lleva acceder a un nuevo servicio de construcción varía según la época del año y los permisos involucrados. Además, debido a las diferencias en los lapsos necesarios para realizar instalaciones y reparaciones, CAW no puede programar el momento específico de las visitas.

## **Activación del servicio con instalaciones existentes**

Para acceder al servicio en sitios que ya cuentan con las instalaciones



emplazadas, comuníquese con nuestro Centro de atención al cliente al 501.372.5161 para concertar el momento de activación o de instalación del medidor. El personal de la empresa activará el servicio de agua (medidor) sólo si en el sitio se encuentra quien ocupe el inmueble o si esa persona ha dejado autorización por escrito para iniciar el servicio. El fin de esta política es evitar daños ocasionados por el agua, de haber quedado abierto algún grifo interior. Colocamos y/o activamos medidores de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Luego de haber pagado el depósito solicitado, si el cliente precisa el servicio de inmediato puede escoger encender el medidor valiéndose de una llave inglesa. No obstante, cualquier daño a CAW o a las instalaciones del cliente será responsabilidad de este último. El cliente tiene también la opción de pagar determinado monto para que el personal de CAW encienda el medidor.

Para obtener información sobre la conexión/desconexión de medidores de agua ingrese en [www.carkw.com](http://www.carkw.com) o comuníquese 501.372.5161.

## **Transferencia del servicio**

Si va a mudarse de un sitio de servicio a otro dentro del área de servicio de CAW, la empresa transferirá el depósito al nuevo sitio de servicio. Para colaborar en la mudanza, a solicitud del cliente proveemos el servicio en ambos sitios en simultáneo durante dos semanas. La empresa no permite la transferencia de depósitos de un cliente a otro.

## **Cancelación del servicio**

Cuando desee cancelar el servicio, comuníquese con nosotros y acuerde la fecha de cancelación. Si aún conservamos el depósito de su cuenta, lo debitaremos de su última factura. Si existe un saldo a su favor, le restituiremos y enviaremos el monto a su nuevo domicilio. Si existe un saldo a pagar remanente, se lo facturaremos.

## Explicación del estado de cuenta

Usted recibirá un estado de cuenta mensual por los servicios de agua, de aguas negras y sanitarios, si corresponde. A los fines de la facturación, el término “mes” designa al período entre dos mediciones consecutivas realizadas por Central Arkansas Water. En la medida de lo posible, la empresa realizará las mediciones cada 30 días. Aún cuando el cliente no reciba su estado de cuenta, no queda exento de cancelar su factura. Recibirá su factura alrededor de la misma fecha cada mes. Puede haber una diferencia de dos o tres días. Además, debería recibir su primer estado de cuenta no más de 30 días después del comienzo del servicio. Si se cumple un mes y aún no ha recibido ninguna factura, notifique al Centro de atención al cliente al 501.372.5161.

Si, después de realizar intentos razonables, Central Arkansas Water no logra leer el medidor, facturaremos al cliente según el consumo *estimado* en base a la mejor información disponible. Mantenga el área que rodea el medidor sin obstrucciones (residuos y receptáculos para residuos, escombros, flores, maleza, vehículos, etc.).

## Vencimiento del pago y período de tolerancia

Todos los meses, en su estado de cuenta figura la fecha de vencimiento. Usted cuenta con 20 días de tolerancia entre la fecha de facturación y la fecha de vencimiento.

Su estado de cuenta tendrá al pie un talón troquelado. Para asegurarse de que acreditamos su cuenta debidamente, cerciórese de incluir el talón con su pago.

Ofrecemos el Programa de facturación retrasada para personas de la tercera edad y clientes con ingreso fijo (beneficios de seguridad social, etc.). Los clientes incluidos en este programarecibirán su factura promediando el mes y la “Fecha de vencimiento” será alrededor del día 8 del mes siguiente.

# Cómo leer la factura

La siguiente es una explicación de la información que aparecerá en su factura todos los meses:

## En la cara frontal de la factura

- |  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
| 1 Nombre de la cuenta y ubicación del servicio | 4 Período de facturación/servicio         | 7 Detalle de la actividad     |
| 2 Número de cuenta                             | 5 Lectura de metros anteriores y actuales | 8 Historial de consumo        |
| 3 Fecha de vencimiento                         | 6 Consumo                                 | 9 Talón de pago de la factura |

La parte inferior de su factura de pago podrá cortarse. Para asegurarse de que la acreditemos como corresponde a su cuenta, incluya el talón en su pago.

<b>Utility Billing Services</b> P.O. Box 9100 Little Rock, AR 72203-9100		ACCT NO: 000-0000-300	SERVICE ADDRESS: 0000 RIXIE RD
CUSTOMER SERVICE: 501-372-9161 FOR CUSTOMER SERVICE INFORMATION PLEASE, SEE REVERSE SIDE.		BILLING DATE: 7/13/06	CITY: SPRINGWOOD RESIDENTIAL (569)
		DUE DATE: 8/3/06	NAME OF ACCOUNTHOLDER: CUSTOMER DOE

METER NUMBER(S)	FROM	TO	DAYS	PREVIOUS	PRESENT	CONSUMPTION	DESCRIPTION
9999999	6/7/06	7/7/06	30	343	351	8	WATER
PREVIOUS ACTIVITY				WATER	SEWER	SOLID WASTE	TOTAL
PREVIOUS BILLING				\$27.09	\$8.16		\$35.25
BALANCE FORWARD				\$7.09 CR	\$8.16 CR		\$35.25 CR
				\$0.00	\$0.00		\$0.00
CURRENT ACTIVITY							
MONTHLY CHARGES				17.79	16.32		34.11
SALES TAX				1.43			1.43
FED SAFE DRINKING WATER ACT				0.25			0.25
ETWA DEBIT SERVICE & ADMIN FEE				19.95			19.95
TOTAL CURRENT CHARGES				\$39.42	\$16.32	\$0.00	\$55.74
TOTAL AMOUNT NOW DUE				\$39.42	\$16.32	\$0.00	\$55.74

BILLING HISTORY	100 CUBIC FEET	DAYS	DUE DATE DOES NOT APPLY TO A PAST DUE BALANCE**
LAST MONTH			TOTAL AMOUNT DUE NOW \$ 55.74 DUE** DATE 8/3/06
THIS MONTH			IF PAID AFTER DUE DATE, PLEASE, PAY THIS AMOUNT \$ 61.31
LAST YEAR			IF PAID AFTER DUE DATE, PLEASE, PAY THIS AMOUNT \$ 61.31

OUR CONTINUAL GOAL IS TO PROVIDE YOU WITH THE HIGHEST QUALITY OF SERVICES.  
PLEASE DETACH AND RETURN STUB WITH YOUR CHECK MADE PAYABLE TO "UBS." THANK YOU!

<b>Utility Billing Services</b>	TOTAL AMOUNT DUE NOW \$ 55.74 DUE** DATE 8/3/06
Little Rock Central Arkansas Water	IF PAID AFTER DUE DATE, PLEASE, PAY THIS AMOUNT \$ 61.31
Public Service Company of Arkansas	DUE DATE DOES NOT APPLY TO A PAST DUE AMOUNT**
Pulaski County	

P.O. Box 9100 • Little Rock, AR 72203-9100

0000 RIXIE RD

CUSTOMER DOE  
8809 RIXIE RD  
NORTH LITTLE ROCK AR 72117

AMOUNT REMITTED \$ \_\_\_\_\_  
ACCOUNT NUMBER 000-0000-300

000000000000 00000051631

## En la parte posterior de la factura

Información detallada sobre lo siguiente:

- |  |   |
|--|---|
| • Dirección de servicio y número de teléfono del cliente | • Formas/opciones para enviar su factura para el pago |
| • Información de reconexión/otros servicios              | • Facturación del ciclo                               |
| • Información general                                    | • Impuestos a las ventas                              |
| • Requisitos de depósito                                 |   |

## Cómo leer el medidor

Una revolución = Un pie cúbico

Ejemplo: Modelo de medición según constará en su factura = 1234

Dial de registro del medidor de agua



## Opciones de pago

### **Quick Pay Connection:**

Una red de empresas en el área metropolitana de Little Rock-North Little Rock y alrededores cuenta con autorización para aceptar pagos no atrasados para UBS. Las cómodas direcciones acercan el proceso de pago de facturas a su hogar o empresa. El cómputo del pago en su cuenta puede sufrir una demora, excepto para los que se realicen en el Centro de atención al consumidor en 221 East Capitol Avenue, Little Rock. Normalmente, las empresas cobran una comisión por cada transacción y aceptarán el pago de facturas actuales únicamente. Asegúrese de conservar el recibo de los pagos realizados en *Quick Pay*.

*AVISO: Ocasionalmente, actualizamos la lista de Quick Pay Connection. La red de empresas que aceptan el pago mensual de cuentas de agua/alcantarillado/sanidad queda sujeta a modificaciones. Podrán sumarse nuevas direcciones o eliminarse otras. Para acceder en cualquier momento a la lista actualizada, ingrese en el sitio web de Central Arkansas Water en [www.carkw.com](http://www.carkw.com), comuníquese con nosotros por correo electrónico a [customerservice@carkw.com](mailto:customerservice@carkw.com) o con el Centro de Atención al Cliente al 501.372.5161.*

### **Por correo:**

Utility Billing Services

P.O.Box 8100

Little Rock, AR 72203-8100

### **En persona y depósitos nocturnos:**

James T. Harvey Administration Building  
Central Arkansas Water  
221 East Capitol Avenue  
Little Rock, AR 72202

North Little Rock City Services Building

120 Main Street

North Little Rock, AR 72114

*El cómputo de los pagos realizados en North Little Rock City Services Building puede sufrir una demora.*

### **Por teléfono, con tarjeta de crédito o débito:**

Comuníquese al 1.866.611.7879 o al 501.372.5161/Opción 3

### **Programa de pago por débito automático:**

Comuníquese al 501.372.5161 para más información o ingrese en [www.carkw.com](http://www.carkw.com).

### **En Internet:**

Ingrese en [www.carkw.com](http://www.carkw.com) y seleccione el botón "PAY ON-LINE" o ingrese en [www.paybyinternet.com/custsvc](http://www.paybyinternet.com/custsvc).

## **Interrupción del servicio por falta de pago**

Cuando resulte necesario finalizar la prestación del servicio por falta de pago de las facturas, Central Arkansas Water tendrá el derecho de cobrar un arancel para restituir el servicio de agua. Para la restitución luego de dos interrupciones por falta de pago en un período de 12 meses se requiere el pago de un depósito adicional.

## Conexiones para servicios contra incendio privados

En todos los casos dentro de los límites de la ciudad en que exista una conexión al sistema de agua para un servicio contra incendios privado, se le cobrará por cada uno de tales servicios. El cliente recibirá una factura semestral. Normalmente, este cargo sólo se aplica a cuentas comerciales. Para más información, comuníquese con nuestro Sector Nuevos Servicios al 501.377.1225.



## Programa de control de conexiones cruzadas

El Departamento de Salud y Servicios para las Personas de Arkansas exige que todos los proveedores de aguas públicas instauren un programa de control de conexiones cruzadas a fin de proteger el agua potable de la posible contaminación. Es requerimiento de CAW que se complete un examen de control de conexiones cruzadas con anterioridad a la instalación de un medidor comercial o industrial. El uso del inmueble determinará si CAW ordenará la instalación de un dispositivo de zona de presión reducida (ZPR) para proteger contra una potencial conexión cruzada o retrosfonaje hacia el suministro de agua pública. Para más información, comuníquese al 501.377.1226

Además, el Código de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias del Estado de Arkansas dispone que el dispositivo de ZPR sólo puede ser instalado por un fontanero con licencia. Según los códigos de instalaciones hidráulicas y sanitarias y de salud, se debe probar el dispositivo de ZPR dentro de los 10 días siguientes a su instalación y de forma anual en lo subsiguiente.

El riesgo principal asociado a las conexiones cruzadas reside en las aguas contaminadas que fluyen al sistema de agua pública. Si se la consume, el agua contaminada puede provocar serias enfermedades.

## Identificación de los empleados de CAW

En el contexto de un servicio de agua seguro y confiable, los empleados de Central Arkansas Water deben visitar su hogar o comercio mensualmente a fin de realizar la lectura del medidor. Periódicamente, también releemos o reemplazamos el medidor, realizamos reparaciones a las instalaciones del servicio, investigamos quejas o interrumpimos o restituimos el servicio. En todas estas visitas, sólo llegamos hasta el sitio de paso en que se ubica la tubería matriz o el medidor.

Todo el personal de Central Arkansas Water cuenta con un distintivo de identificación con su fotografía. Usted puede solicitar que lo exponga. Puede también comunicarse con el Centro de atención al cliente al 501.372.5161 o con Recursos humanos al 501.377.1251 para verificar su identidad.



Si en alguna oportunidad duda respecto de una persona que se identifica como empleado/a de Central Arkansas Water o de otro asociado de Utility Billing Services, llame para confirmar la identidad de tal persona y el propósito de su visita a su dirección de servicio.

Es nuestra política que los empleados de Central Arkansas Water **no** ingresen al domicilio del cliente. Puede hacerse una excepción a esta política si un cliente solicita asistencia para detectar la causa de una facturación de consumo desmedida. Un especialista del Servicio de atención al cliente de CAW puede ingresar al domicilio de un cliente en circunstancias especiales pero a pedido del cliente **únicamente**.

## Claves útiles sobre detección de filtraciones sobre instalaciones hidráulicas y sanitarias domésticas

La filtración de agua más usual es cuando el grifo gotea. Son también frecuentes las pérdidas en el sanitario. Puede verificar rápidamente si existen fugas en su sanitario vertiendo en la cisterna añil para blanquear ropa, una vez que aquélla está llena y el agua, calma. Si el añil aparece en la taza antes de que jale la cadena, probablemente haya una filtración en la cisterna.

Para detectar filtraciones, cierre todos los grifos y demás salidas de agua y vigile la manecilla de un pie cúbico de su medidor de agua durante 10 y 15 minutos. Si la manecilla sigue moviéndose, hay alguna filtración. Puede comprobar el caudal de la filtración cronometrando el indicador y observando cuánto tiempo se tarda en consumir determinada cantidad de agua. Un flujo de 1/16 pulgada de diámetro derrochará 24.700 galones en un mes.

## Responsabilidad por el servicio

Central Arkansas Water es propietaria, mantiene y repara la totalidad del sistema de aguas subterráneas hasta el medidor. El cliente es propietario y responsable de instalar, mantener y reparar las instalaciones desde el medidor hacia el interior de la vivienda.



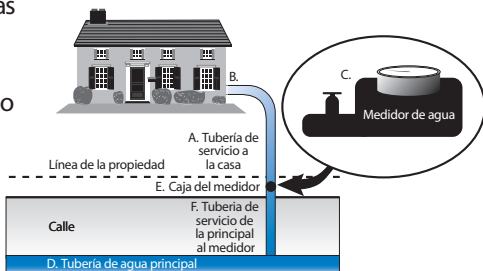
En caso de filtraciones en el sector que pertenece al cliente (entre el medidor y la vivienda), el cliente asume la responsabilidad por la reparación de la fuga. Normalmente, el medidor de agua se ubica cerca del límite de la propiedad en el frente de la construcción. En caso de emergencia, el cliente puede desconectar el servicio desde el medidor. Puede también comunicarse al 501.377.1239 en situaciones de emergencia.

### Responsabilidad del cliente

- A. Tubería de servicio desde el medidor hasta la vivienda
- B. Tuberías e instalaciones hidráulicas y sanitarias internas

### Responsabilidad de Central Arkansas Water

- C. Medidor y válvulas
- D. Tubería matriz
- E. Caja del medidor
- F. Tubería de servicio desde la tubería matriz hasta el medidor



### Cuestiones sobre la calidad del agua

Comuníquese con el Laboratorio de CAW al 501.223.1574 acerca de todos los problemas respecto de la calidad del agua, con excepción de la aparición de una coloración inusual. El personal de laboratorio tomará una muestra del agua y la investigará. Si usted nota una coloración inusual en el agua, comuníquese con el Centro de despacho del Departamento de distribución al 501.223.1550.

CAW debe observar las normas de salud, seguridad y calidad del agua de la Ley de Agua Potable Segura [Safe Drinking Water Act] federal y de las Normas sobre los Sistemas de Aguas Públicas [Rules and Regulations Pertaining to Public Water Systems] del Estado de Arkansas.

El Sector de ingeniería de la División de Salud del Departamento de Salud y Servicios para las Personas es el organismo regulador de CAW a nivel estatal. Usted puede comunicarse con el Sector de ingeniería al 501.661.2623.

## Facturación desmedida

Si la factura de agua supera ampliamente el monto habitual sin razón (como el uso fuera de lo habitual en el hogar o la empresa), comuníquese con el Centro de atención al cliente al 501.372.5161. En la mayoría de las ocasiones, hemos investigado que no se haya hecho una lectura excesiva antes de enviarle el estado de cuenta. Las causas más habituales de alto uso del agua son el riego excesivo y las filtraciones en las instalaciones hidráulicas y sanitarias.

## Servicio ininterrumpido

Central Arkansas Water se esmerará por mantener un servicio ininterrumpido pero no es responsable por las pérdidas o daños resultantes de la baja presión; las interrupciones, retrasos o fallas en el servicio o los actos fortuitos. No obstante, en caso de interrupción del servicio, haremos todos los intentos razonables por restablecerlo tan pronto como sea posible.

## CAW como empleador

Central Arkansas Water ofrece igualdad de oportunidades laborales. No discriminamos por motivo de raza, color, sexo, edad, religión, origen, carácter de veterano de guerra o discapacidad. Aceptamos solicitudes únicamente cuando existen puestos de empleo vacantes. Una Línea de empleos disponible las 24 horas brinda información sobre los puestos disponibles. Si está interesado/a en trabajar en CAW, utilice la Línea de empleos esporádicamente: 501.377.1335. Las pruebas obligatorias de detección de consumo de drogas son requisito previo para acceder a un empleo.

## Dirección de CAW

Un Consejo de Comisionados de siete integrantes dirige Central Arkansas Water. El Consejo se reúne a las 2 p.m. todos los segundos jueves del mes en James T. Harvey Administration Building. El edificio está sito en 221 East Capitol Avenue, Little Rock. El Consejo anuncia los cambios en los horarios y sitios de las asambleas y el cronograma de asambleas extraordinarias con anterioridad a la fecha de éstas. Las asambleas del Consejo son abiertas al público y a los medios de comunicación.

## Números telefónicos de los departamentos

Administración y Consejo de comisionados	501.377.1255
Departamento de distribución	501.223.1550
Departamento de ingeniería	501.377.1297
Departamento de finanzas y atención al cliente	501.377.1231
Departamento de servicios de información	501.377.1277
Departamento de fuentes y tratamiento	501.223.1571
Protección de cuencas y aguas de manantial	501.377.1255

## **Cronograma regular de días no laborables de CAW**

Año nuevo

Aniversario del nacimiento de Martin Luther King

Día de los presidentes/Día conmemorativo de Daisy Gaston Bates

Día de conmemoración de los caídos en guerra

Día de la independencia/4 de julio

Día del trabajo

Acción de gracias

Viernes siguiente a Acción de gracias

Nochebuena

Navidad

## Teléfonos útiles

Conserve a la mano esta lista de servicios de agua, sanidad, alcantarillado, electricidad y emergencias:

### Agua de Arkansas Central

Servicio de atención al cliente	501.372.5161
Emergencias	501.377.1239

### Centro telefónico de Arkansas

(Llame antes de cavar)	1.800.482.8998
------------------------	----------------

### AT&T

(Empresa telefónica Southwestern Bell)	1.800.585.7928
--	----------------

### CenterPoint Energy (ARKLA)

1.800.992.7552

### Entergy

1.800.368.3749

### Servicios metropolitanos de Little Rock

Sin urgencia	311
--------------	-----

### Cuerpo de bomberos de Little Rock

Emergencias	911
Sin urgencia	501.918.3700

### Jefatura de policía de Little Rock

Emergencias	911
Sin urgencia	501.371.4829

## Teléfonos útiles (continuación)

**Servicio de residuos sólidos de Little Rock** 501.888.2208

### **Servicio de aguas negras de Little Rock**

Emergencias 501.223.1509

Sin urgencia 501.376.2903

### **MEMS (Servicio médico metropolitano de emergencias)**

Emergencias 911

Sin urgencia 501.301.1400

**Servicios metropolitanos de North Little Rock** 501.975.8888

**Servicios eléctricos de North Little Rock** 501.975.8888

### **Cuerpo de bomberos de North Little Rock**

Emergencias 911

Sin urgencia 501.340.5377

### **Jefatura de policía de North Little Rock**

Emergencias 911

Sin urgencia 501.758.1234

**Servicio de aguas negras de North Little Rock** 501.975.8920

**Emergencias policiales, de incendio y de salud** 911

**Departamento de sanidad del Condado de Pulaski** 501.664.7400

## Teléfonos útiles (continuación)

### **Oficina del alguacil del Condado de Pulaski**

Emergencias	911
Sin urgencia	501.340.6963

### **Cuerpo de bomberos de Sherwood**

Emergencias	911
Sin urgencia	501.835.0342

### **Jefatura de policía de Sherwood**

Emergencias	911
Sin urgencia	501.835.1425

### **Departamento de sanidad de Sherwood**

Facturación	501.835.5319
Servicio	501.835.3288

### **Servicio de aguas negras de Sherwood**

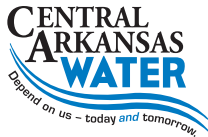
Emergencias	501.833.4418
Sin urgencia	501.835.6781

### **Waste Management, Inc.**

501.565.0191

## Cinco puntos de compromiso de CAW con el cliente

- 💧 Satisfacer sus expectativas de calidad y cantidad y a la vez mantener las tarifas bajas
- 💧 Cumplir con los niveles federales y estatales de agua potable para la salud y la seguridad
- 💧 Mantener las instalaciones que le proveen el servicio en buen estado
- 💧 Controlar los costos y utilizar con inteligencia las ganancias de las tarifas de los abonados
- 💧 Seguir ofreciendo el servicio personalizado y cómodo que Ud. espera de la empresa hidráulica de su ciudad



221 East Capitol Avenue • P.O. Box 1789  
Little Rock, AR 72203 • 501.372.5161  
[www.carkw.com](http://www.carkw.com)