

Nuestro Guía



bringing you life's
most precious resource

toho
water
.com



Hola

ESTIMADO CLIENTE DE TOHO WATER AUTHORITY -

Este guía contiene información útil sobre sus servicios de agua que Toho Water Authority le provee con orgullo. Servimos a más de 100,000 clientes en Kissimmee, Poinciana y áreas no incorporadas del condado de Osceola. Para obtener más información sobre nosotros, visite www.tohewater.com.

ÍNDICE

Nuestras tarifas bajas	1
Contáctanos	2
Formas de pagar	3
Extensiones de pago y cuentas morosas	4-5
Programa TAP	6
Nuestros proyectos	7
Maneras de conservar	8-9
Horario de riego	10
Agua regenerada	11
Agua de la florida central	12-13
Programa e informes de calidad del agua	14-15
Advertencias para hervir el agua	16
Preparación para huracanes	17
Programa de control de conexiones cruzadas	18
Llámenos antes de llamar a un plomero	19



Si, NUESTRAS TARIFAS SON BAJAS

Le alegrará saber que tenemos algunas de las tarifas más bajas de la Florida Central. Para obtener más información sobre nuestras tarifas actuales, visite nuestra sección **View Rates** ubicada en www.tohowater.com.

TOHO WATER AUTHORITY RATES SCHEDULE

Did you know we have one of the lowest rates in Central Florida?

BRINGING YOU Life's Most Precious Resource by providing reliable, cost effective and responsive water services to our customers while protecting the public health and the environment. The rates listed below allow us to accomplish this mission. If you have questions concerning the new rates, please contact our customer care call center at **407-944-5000** or email us at customerservice@tohowater.com.

WATER RATES

Monthly Base Charges by Meter Size		
Meter Size	Base Charge	
3/4"	Residential	Commercial
1"	\$ 6.60	\$ 5.60
1 1/2"	\$ 11.50	\$ 10.50
2"	\$ 19.69	\$ 18.69
3"	\$ 29.50	\$ 28.50
4"	\$ 55.69	\$ 54.69
6"	\$ 85.16	\$ 84.16
8"	\$ 166.99	\$ 165.99
10"	\$ 265.19	\$ 264.19
	\$ 379.77	\$ 378.77

Consumption Charges	
Residential Class	
Tier 1 (0 - 2,000 gal)	Charge (per 1000 gal) \$0.52
Tier 2 (2,001 - 5,000 gal)	\$1.80
Tier 3 (5,001 - 10,000 gal)	\$3.23
Tier 4 (10,001 - 20,000 gal)	\$5.15
Tier 5 (20,001+ gal)	\$7.75
Commercial Class	
Tier 1 - All use	Charge \$1.80

WASTEWATER RATES		
Monthly Charges by Meter Size		
Meter Size	Residential and Commercial Base Charge	
3/4"	\$13.89	
1"	\$31.28	
1 1/2"	\$60.22	
2"	\$94.96	
3"	\$187.62	
4"	\$291.82	
6"	\$581.36	
8"	\$928.78	
10"	\$1,334.11	

IRRIGATION RATES

Irrigation Tier Structure and Rates				
Residential and Commercial				
Meter Size	Base Charge	Tier 1 (per 1000gal)	Tier 2 (per 1000gal)	Tier 3 (per 1000gal)
3/4"	\$5.60	0 - 10	10 - 20	20+
1"	\$10.50	0 - 25	25 - 50	50+
1 1/2"	\$18.69	0 - 50	50 - 100	100+
2"	\$28.50	0 - 80	80 - 160	160+
3"	\$54.69	0 - 160	160 - 320	320+
4"	\$84.16	0 - 250	250 - 500	500+
6"	\$165.99	0 - 500	500 - 1,000	1,000+
8"	\$264.19	0 - 800	800 - 1,600	1,600+
10"	\$378.77	0 - 1,150	1,150 - 2,300	2,300+
	Tier Rates	\$ 3.23	\$ 5.15	\$ 7.75

Consumption Charges	
Residential Class	
Tier 1 (0 - 2,000 gal)	Charge (per 1000 gal) \$1.75
Tier 2 (2,001+ gal)	\$6.02
Commercial Class	
Tier 1 - All use	Charge \$6.02
Flat Rate Sewer Only (Based on 4,000 gal usage)	
Usage Charge	\$15.54
Base Charge	\$13.89
Flat Rate	\$29.43

GREASE TRAPS

Residential and Commercial	
Monthly Flat Rate Charge Per Grease Trap	\$27.09

Contáctanos

AQUÍ PARA SERVIRLE

Aunque se pueden completar muchos servicios a través de www.tohowater.com, puede comunicarse con nosotros para cualquier consulta utilizando los siguientes métodos a continuación.

Nuestro centro de servicio al cliente está disponible de 8 a.m. a 5 p.m. lunes a viernes.

- **Por teléfono** al 407-944-5000
Tenemos una función que le provee la opción para nosotros devolverle la llamada cuando sea conveniente para usted.
- **Por email** a customerservice@tohowater.com

AQUÍ ESTÁ NUESTRO SENCILLO MENÚ TELEFÓNICO

MENÚ PRINCIPAL

- Oprime 1** para emergencias relacionadas con el agua/alcantarillado
- Oprime 2** para servicio al cliente y todas las demás consultas
- Oprime *** para nuestro directorio

MENÚ DE SERVICIO AL CLIENTE

- Oprime 1** para pagar su factura
- Oprime 2** consulta de factura para clientes existentes
- Oprime 3** para iniciar, cancelar o mudar servicio
- Oprime 4** para todas las demás consultas
- Oprime 0** para escuchar el menú nuevamente



EMERGENCIAS O PARA REPORTAR UNA AVERÍA

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para cualquier emergencia, Si tiene una emergencia relacionada con el agua o alcantarillado o desea informar sobre una avería llámenos al 407-944-5000.

4 formas para pagar su factura fácilmente

EN LÍNEA

Pague su factura a cualquier hora en tohowater.com.

TARIFAS

- Gratis para cheque electrónico
- Gratis para tarjeta de débito/crédito usando su cuenta de pago en línea
- \$1.25 por cada \$100 para débito/crédito utilizando la opción 'one-time payment' o la aplicación móvil de Bill2Pay

POR CORREO

Envíe su pago con el talón del recibo a:

Toho Water Authority
PO Box 30527
Tampa, FL 33630-3527

Por favor, asegúrese de incluir su número de cuenta de agua en su cheque. .

MÉTODOS DE PAGO ACEPTADOS

Cheque o giro

POR TELÉFONO

Llame al **407-944-5000** a cualquier hora para pagar su factura.

TARIFAS

- Gratis para cheque electrónico
- \$1.25 por cada \$100 para débito/crédito

PAGOS EN EFECTIVO

Haga su pago en cualquier establecimiento Amscot o dondequiera que se acepte MoneyGram. Favor tenga su factura a mano al pagar.

MÉTODOS DE PAGO ACEPTADOS

Efectivo solamente

TARIFAS

\$1.25 por transacción

Toho no recibe ninguna porción de la tarifa.

Encuentre establecimientos Amscot en:

www.amscot.com

Encuentre establecimientos MoneyGram en:

www.moneygram.com

TENGA EN CUENTA: PARA GARANTIZAR PRIVACIDAD, SEGURIDAD Y UN SERVICIO AL CLIENTE EFICIENTE, LAS FACILIDADES DE TOHO WATER AUTHORITY NO ESTÁN EQUIPADOS PARA ACEPTAR PAGOS.

¿Qué ocurrirá si mi factura se vence?

SOLICITE UNA EXTENSIÓN DE PAGO ANTES DE QUE SE VENZA

Solicite una extensión de pago antes de que venza su factura. Busque nuestra solitud **Payment Extension** en la sección Customer Service en tohewater.com o llámenos al 407-944-5000.

ATRASOS, CARGOS Y AVISOS DE DESCONEXIÓN

Su factura es por los servicios proveídos en la cuenta. A las cuentas que no se paguen antes de la fecha de vencimiento se les aplicará un cargo por mora de \$5.00 o 5% del monto adeudado (el que sea mayor). Se enviará por correo un aviso de desconexión a todas las cuentas morosas notificando a los clientes la fecha final para pagar antes de la posible interrupción del servicio.

CUANDO LAS CUENTAS QUEDAN MOROSAS

A las cuentas que quedan morosas se les cobrará una tarifa de \$50 y están sujetas a una posible interrupción del servicio de agua. Los clientes deben notificar a nuestro servicio al cliente al 407-944-5000 que la cuenta se ha pagado en su totalidad.

FORMAS INMEDIATAS DE PAGO

eCheck o tarjeta de débito/crédito

- Por teléfono llamando al 407-944-5000
- En línea en tohewater.com

Efectivo

- Pagos en efectivo en cualquier establecimiento Amscot o dondequiera que se acepte MoneyGram



EVITE QUE SE TE OLVIDE

Configure pagos automáticos

Toho Water Authority ofrece la posibilidad de configurar Auto Pay donde los clientes pueden hacer pagos automáticamente con su cuenta bancaria cada mes evitando facturas atrasadas y los cargos adicionales relacionada a ellas. se envían notificaciones antes de retirar los fondos. También clientes tienen la opción de recibir facturación electrónica.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA

Para acelerar la restauración de los servicios desconectados por falta de pago, utilice uno de nuestros métodos de pago inmediato mencionados en la página anterior. Clientes tienen que notificar a nuestro servicio al cliente al 407-944-5000 que la cuenta se ha pagado en su totalidad para garantizar que los servicios se restauren lo mas pronto posible. El saldo de la cuenta y sus las tarifas deben pagar en su totalidad.

HORARIO DE RECONEXIÓN

DÍAS LABORABLES:

Antes de las 2 p.m. - Pagos realizados antes de las 2 p.m. se restablecerán el mismo día sin cargo adicional.

Después de las 2 p.m. - Pago realizados entre las 2 p.m. y 7 p.m. incurrirán un cargo adicional de \$ 25 por reconexión para ese mismo día. Si se declina el cargo adicional de \$25, los servicios se restablecerán el siguiente día laboral.

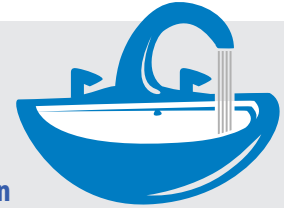
FINES DE SEMANA Y DÍAS FERIADOS:

Cualquier reconexión de servicios que ocurra durante un fin de semana o día feriado incurrirá en un cargo adicional de reconexión de \$25. Si se declina el cargo adicional de \$25, los servicios se restablecerán el siguiente día laboral.

Reconexión el mismo día - Todos los pagos deben realizarse antes de las 2 p.m. Pagos después de las 2 p.m, los servicios se restablecerán al día siguiente.

Pagos después de las 2 p.m. (domingos o feriados) - Los servicios se restablecerán el siguiente día laboral sin incurrir el cargo adicional de reconexión de \$25.

ASEGÚRATE DE QUE ESTÉN CERRADOS



No podemos hacer la reconexión si hay grifos abiertos en el hogar

La reconexión de los servicios no ocurrirá si se detecta un grifo abierto cuando se enciende el contador de agua. Asegúrese de que todos los grifos y maquinas que utilizan agua estén apagados antes de la reconexión.

DEVOLUCIONES (CHEQUES Y TARJETAS DE CRÉDITO)

Si un pago es devuelto por fondos insuficientes, la cuenta incurrirá un cargo de \$25. Para evitar la interrupción de servicios la reemisión del pago debe ser con fondos asegurados y hecho no más tardar de las 24 horas de la notificación de devolución. Toho Water Authority intentará notificar a sus clientes por teléfono o correo electrónico. Si un cliente incurre dos devoluciones, los pagos a la cuenta solo se aceptarán con dinero en efectivo por un periodo de un año. Si ocurre una tercera devolución solo de aceptará pagos con dinero en efectivo por un tiempo indefinido durante la vida de la cuenta.

MANIPULAR UN CONTADOR CONLLEVA UNA MULTA DE \$300

Los clientes están prohibidos por ley (Estatuto de Florida 812.14) remover, alterar o desviar el contador. Los clientes también deben permitir a los representantes autorizados Toho Water Authority acceso al contador y equipo. El medidor debe mantenerse libre de obstrucciones que impidan la evaluación o trabajos con el contador. Sus mascotas también deben estar restringidas. Si se descubre que un contador ha sido manipulado, se impondrá una multa de \$ 300 por cada incidente al titular de la cuenta.

T.A.P.

PROGRAMA DE ASISTENCIA

Existe ayuda. A veces nos encontramos en situaciones financieras en las que pagar las necesidades básicas se convierte en una lucha. Aunque tenemos una de las tarifas más bajas, Toho entiende esto y estableció el Toho Assistance Program (TAP) en colaboración con el Osceola Council on Aging (COA). El propósito del programa de asistencia es ayudar a quienes no pueden pagar su factura mensual de servicios de agua.

TAP da prioridad a la asistencia para clientes elegibles por ingresos cuyo servicio ha sido El programa prioriza asistencia para clientes elegibles según sus ingresos cuyo servicio ha sido desconectado o está en proceso de desconexión, así como hogares con personas de edad avanzada o discapacitadas o familias con niños menores de 18 años. Para solicitar, clientes pueden comunicarse con el COA llamando al 407-846-8532 o llenar una solicitud en tohowater.com/tap.



PARA MÁS INFORMACIÓN O HACER UNA
DONACIÓN, VISITE TOHOWATER.COM/TAP

Nuestros proyectos en la comunidad

MEJORANDO CONTINUAMENTE NUESTROS SERVICIOS Y CONSTRUYENDO PARA GENERACIONES FUTURAS

Los proyectos y programas de Toho Water Authority están comprometidos con nuestra comunidad a través de mejoras en nuestro servicio y satisfacer demandas futuras. Sabemos de que estos proyectos pueden crear inconvenientes, por eso nos dedicamos a mantenerlos informados y minimizar cualquier inconveniente. Al completar un proyecto nuestro compromiso es volver el área a su condición original o mejor.

Todos nuestros proyectos y programas siguen las leyes estatales y federales para garantizar la seguridad de todos.



PARA APRENDER MÁS SOBRE NUESTROS
PROYECTOS Y CÓMO PUEDEN AFECTARLO, VISITE
[TOHOWATER.COM/PROJECTS](https://www.tohowater.com/projects)

Formas de conservar

USAR EL AGUA EFICIENTEMENTE ES BENEFICIOSO PARA TODOS

Toho Water Authority tiene un departamento de conservación dedicado a ayudar a sus clientes reducir su consumo de agua. Este departamento ha recibido premios por sus programas. En esta sección encontrará información útil para usar el agua de manera eficiente y aprovechar al máximo cada gota.

TE GUSTARÁ ESTA AUDITORÍA

Quieres usar menos agua dentro de la casa? Contáctenos y evaluaremos su uso de agua. Si vemos una oportunidad de reducir su uso, haremos una cita contigo para visitar su propiedad. Los clientes que califican pueden recibir gratis:

- Aireadores de grifos
- Solapas de inodoros (sapitos)
- Cabezales de ducha



El bien uso del agua

DENTRO DEL HOGAR

- Báñese en cinco minutos o menos y ahorre hasta 1,000 galones por mes. Acortando su tiempo en la ducha por uno o dos minutos puede ahorrar hasta 150 galones por mes.
- Cierre el agua mientras se lave el cabello y ahorre hasta 150 galones por mes.
- Cierre el agua mientras se cepille los dientes. Para una familia de cuatro esto ahorra hasta 200 galones por semana.
- Use su lavadora de ropa y lavaplatos solo cuando están llenos y ahorre hasta 1,000 galones por mes. O cuando laves la ropa, iguale el nivel del agua con el tamaño de la carga.
- Asegúrese de arreglar todas las fugas. Una gota cada segundo gasta hasta cinco galones por día.
- Instale inodoros de 1.28 galones y aireadores en todos sus grifos.
- Un cabezal de ducha con etiqueta WaterSense® puede ahorrar hasta 750 galones por mes. Son baratos y fácil de instalar.
- Use su triturador de basura con moderación. Mejor use los desperdicios para crear abono.



REDUCE SU FACTURA DE AGUA

Al comprar cabezales de ducha, grifos o inodoros, asegúrese de que tengan la etiqueta de WaterSense®.

PRUEBAS SIMPLES

Inodoro: Use colorante de alimentos en el tanque del inodoro. Espere unos minutos. Si ves colorante en la taza del inodoro, hay una fuga. Es muy probable la solapa (sapito). Es fácil de arreglar y puede ahorrar más de 600 galones al mes.

Ducha: Si el cabezal de ducha puede llenar un envase de un galón en menos de 20 segundos, reemplácelo con un cabezal más eficiente.

Encuentre más información en nuestra página **Ways To Conserve** en tohowater.com.

FUERA DEL HOGAR

- Revise su sistema de riego una vez al mes para fugas y ajuste los rociadores para que solo rieguen el césped y no la acera, patio, casa o calle.
- Use mantillo alrededor de las plantas para reducir la evaporación.
- Es ley en la Florida tener un sensor de lluvia que funcione. Pruébalo anualmente y manténlo limpio. Toho recomienda reemplazar los sensores de lluvia cada 5 años. Verifique en la página web del fabricante para información sobre mantenimiento.

NO REGUE ENTRE LAS 10 A.M. Y 4 P.M.

- Use materiales porosos para caminos y patios para evitar escorrentías.
- Siembre durante la primavera o el otoño cuando la necesidad de riego es menos. Agrupe plantas con las mismas necesidades de riego.
- Ajuste su podadora a un nivel más alta. Mantener la grama más larga le da sombra a los raíces y retiene la humedad.
- Siembre árboles y plantas tolerantes a la sequía. Visite floridayards.org para crear un jardín apto para la Florida.
- Utilice barril de lluvia. Esta agua es ideal para regar plantas en macetas y jardines elevadas.



BAJE SU FACTURA DE ENERGÍA

Al comprar electrodomésticos asegúrate que tengan la etiqueta Energy Star®.

¿Su césped es ambiental?

ES DECIR:

- solo riegas 2 veces por semana
- en los días correctos
- y a los horarios correctos

¿NO SABES CUÁLES SON SUS DÍAS Y HORARIOS DE RIEGO?

Visite nuestra página de **Ways To Conserve** en **tohowater.com** para averiguarlo.

El uso eficiente del agua le permite ahorrar dinero y proteger al medio ambiente.

- No riegue entre las 10 a.m. y las 4 p.m.
- Asegúrese de que sus rociadores no estén regando superficies impermeables.
- Revise su sistema de riego para averías y repárelas.
- Asegúrese de que su sensor de lluvia esté funcionando.

¿NO ESTÁS SEGURO DE CÓMO PROGRAMAR SU SISTEMA DE RIEGO?

Te ayudaremos usar cada gota de agua a su máximo. Llámenos al 407-944-5121 o envíenos un email a waterconservation@tohowater.com.

ESTA AUDITORÍA LE VA A GUSTAR TAMBIÉN

También podemos hacer una evaluación para determinar si su sistema puede funcionar de manera más eficiente. Llámenos al 407-944-5121 o envíenos un email a waterconservation@tohowater.com.

- Paraguas
- Chaqueta
- Sensor de lluvia



*Pruebe su sensor de lluvia anualmente

*Es la ley en la Florida tener un sensor de lluvia que funcione. Pruebe su sensor de lluvia anualmente y manténelo limpio. Toho recomienda que se reemplacen cada 5 años. Consulte la página web del fabricante para obtener información sobre el mantenimiento, las pruebas y el reemplazo del sensor de lluvia.

Aspersores violetas

PUEDEN ESTAR EN SU PATIO Y EN EL VEGINDARIO

Los aspersores violetas significan que se está utilizando agua regenerada para regar su césped. Esta agua es el producto final de un proceso avanzado de tratamiento de aguas residuales. Regar el césped con agua regenerada es una alternativa inteligente prudente al uso de agua potable. El uso eficiente por parte de todos los clientes de agua regenerada ayudará a garantizar la disponibilidad continua de este recurso.

EL AGUA REGENERADA NO ES ADECUADA PARA:

- Consumo por humanos.
- Conexión a una vivienda residencial para descargar el inodoro, bañarse, cocinar u otros usos domésticos.
- Cualquier interconexión con otra fuente de agua.
- Llenar piscinas.
- Uso recreativo que pueda haber contacto corporal como piscinas, duchas al aire libre o juguetes acuáticos.
- Riego de cultivos comestibles que no se mondan, cocinan o procesan térmicamente antes de ser consumidos.
- Mangueras, grifos, enganches, etc.

ES UN EXCELENTE FERTILIZANTE

Agua regenerada actúa como un excelente suplemento fertilizante para las matas y el césped. No es necesario fertilizar con tanta frecuencia ni utilizar fósforo debido al alto contenido que ya está presente naturalmente en el suelo. Para obtener más información sobre las concentraciones de fertilizantes de nitrógeno y fósforo que debe utilizar en su jardín, llame a nuestro Departamento de Conservación de Agua al 407-944-5121.



¿POTABLE O REGENERADA?
 UTILICE **FLORIDAYARDS.ORG**
 PARA CREAR UN JARDÍN ECOLÓGICO.

Tanto si esté usando agua potable o regenerada para regar su jardín, puede crear un jardín ecológico para Florida. Visite www.floridayards.org. Aquí encontrará consejos y ejemplos sobre cómo crear el jardín perfecto para usted y el medio ambiente. Tienen una base de datos que es fácil de usar para seleccionar las plantas adecuadas. Contiene una lista de árboles, palmeras, arbustos, flores, pastos y enredaderas recomendados, desarrollada por expertos en horticultura de la Universidad de Florida / IFAS. Las plantas incluidas en la base de datos están disponibles en viveros. Empiece ahora y reduzca su uso de riego y fertilizantes.

Características sobre el agua de la Florida Central

GUÍA SOBRE LA CALIDAD Y EL RENDIMIENTO DEL AGUA DE SU HOGAR

El agua que Toho Water Authority (Toho) provee a sus clientes se analiza todos los días siguiendo los requisitos federales y estatales. Toho es responsable la calidad del agua hasta la conexión a su contador de agua. A partir de ahí, el mantenimiento de la calidad del agua es la responsabilidad del residente o propietario.

La Florida Central es conocida por su agua dura. El agua contiene varios minerales como magnesio y calcio. Con el tiempo, estos minerales pueden crear depósitos en los accesorios de plomería como los grifos o cabezales de ducha. Los depósitos pueden decolorar el agua y dejar sedimento. El sedimento en pequeñas cantidades puede acumularse y provocar problemas de plomería y en los electrodomésticos que utilizan agua.

Los olores generalmente son causados por bajas concentraciones de sulfuro de hidrógeno y relacionados compuestos de azufre que están presentes de forma natural en el agua. Este olor a "huevo podrido" se debe al contenido de azufre en el agua y es una característica típica del agua de la Florida Central.

También los accesorios tales como aireadores de grifos, tanques de inodoros y cabezales de ducha pueden servir como lugares para hongo debido a estar húmedos y exposición al aire.

Aquí encontrará consejos sobre qué hacer cuando note depósitos o que su agua tenga decoloración, sedimentos y/o olor.



¿SU AGUA ESTÁ DESCOLORIDA, TIENE OLOR O SEDIMENTO?

A veces, la acumulación provocada por agua dura y sedimento se pueden acumular en los grifos, accesorios y electrodomésticos que no se usan con frecuencia, creando decoloración, olor y/o sedimento en le agua. El magnesio, calcio y azufre presentes de forma natural en el agua contribuyen a esta acumulación de agua dura

Por lo general, dejar correr el agua durante unos minutos debería aclararla nuevamente. Si el agua no deja de tener decoloración, olor o sedimento, notifique a nuestro servicio al cliente llamándonos al 407-944-5000.

¿Nuevo al área? Aquí para ayudarle.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, llame a nuestro servicio al cliente al 407-944-5000 o envíenos un email a customerservice@tohowater.com.

Cosas que puedes hacer para mantener la calidad del agua

AIREADORES DE GRIFOS

Con el tiempo, el aireador de los grifos puede acumular depósitos que decoloran el agua o crean sedimento. Son fáciles de separar del grifo y de limpiar para eliminar los depósitos. También son económicos de reemplazar.

CABEZALES DE DUCHA

Los cabezales de ducha también pueden acumular depósitos con el tiempo y causar decoloración del agua, olores y/o sedimento. Estos se pueden limpiar o reemplazar al igual que el aireador del grifo.

MANGUERAS, JUNTAS Y VÁLVULAS

Revise estos. Tienen a deteriorarse con el tiempo y pueden crear sedimento o pecas negras en el agua. Deben reemplazarse cada 10-15 años. Considere reemplazar las mangueras conectadas a su lavadora con mangueras trenzadas de acero inoxidable que resisten mejor las presiones de agua. Para otros electrodomésticos y accesorios, considere usar mangueras PEX y mangueras trenzadas de polietileno (Poly).

FILTROS DE AGUA

Para asegurarse de que su filtro de agua funcione a su nivel óptimo, siga las recomendaciones del fabricante.

TANQUE DEL CALENTADOR DE AGUA

Si detecta decoloración, olor y/o sedimento únicamente del agua caliente, es posible

¿TIENES UN SISTEMA DE SUAVIZADOR DE AGUA?

SÍ

Asegúrese de que su suavizador de agua no tenga goteras y realice un mantenimiento periódico siguiendo el manual del fabricante. Si nota olor, decoloración y/o sedimento en los grifos de agua fría y caliente, comuníquese con un profesional que de servicio o repare suavizadores. Dado que toda el agua se filtra a través del suavizador, es muy probable que esto sea la fuente del olor. Píde que se limpie la unidad y el filtro.

NO

Si no tiene un suavizador y ocurre olor, decoloración y/o sedimento en el agua fría y caliente o simplemente en el agua fría que no se elimina después de dejar el grifo abierto durante unos minutos, notifique a nuestro servicio al cliente.

que deba reparar y/o lavar el tanque del calentador de agua. Se recomienda lavar el tanque aproximadamente una vez al año debido a la acumulación de sedimento y los efectos de agua dura. Lo puede hacer usted mismo siguiendo el manual del fabricante o contratando un plomero. Los calentadores de agua más antiguos instalados en la década de 1990 pueden tener "tubos de inmersión" defectuosos que se deterioran prematuramente y acumulan desechos en el tanque. Consulte con su plomero.

CALENTADOR DE AGUA CON TANQUE DE EXPANSIÓN

Algunos calentadores de agua tienen un tanque de expansión. Estos tienen una vejiga de goma en el interior que puede deteriorarse con el tiempo y provocar que aparezca sedimento o pecas negras en el agua.

CALENTADOR DE AGUA SIN TANQUE

Calentadores de agua en línea (sin tanque) pueden producir sedimento o algo similar a arena debido a una reacción con la dureza natural del agua. Muchos fabricantes de calentadores de agua en línea recomiendan la instalación de un suavizador de agua (water softener) en el hogar. Sugerimos que sigan las recomendaciones del fabricante para su calentador de agua en línea.

CALIDAD TODO EL AÑO

Es importante seguir las directrices de mantenimiento del fabricante para que sus electrodomésticos funcionen de manera óptima. Repare las goteras. Las goteras son un factor importante para la manifestación del hongo. El hongo se puede eliminar con cloro casero o productos de limpieza que contengan cloro. Los inodoros con "anillos" de hongo se pueden tratar de la misma manera. Además, si su casa ha estado vacía durante un período de tiempo, abra los grifos por unos minutos para refrescar el agua que pudo haber estado en las tuberías. Haga lo mismo con su calentador de agua siguiendo las directrices del fabricante.

Su hogar

Y NUESTRO PROGRAMA DE CALIDAD DEL AGUA

Toho Water Authority toma muestras de agua en propiedades residenciales como parte de su programa de calidad del agua. Este programa es requerido y aprobado por el Departamento de Protección Ambiental (DEP por sus siglas en inglés). Su hogar puede ser seleccionado para tomar parte en el programa.

Las direcciones residenciales se seleccionan al azar. Dependiendo de los requisitos del programa se puede tomar muestras trimestralmente o una vez cada tres años. El propósito es proveer un análisis precisa de la calidad de nuestra agua.

NUESTROS TÉCNICOS

Nuestros técnicos están certificados para tomar muestras siguiendo los requisitos estatales y federales. Usan vestimenta con el logotipo de Toho Water Authority y identificación oficial. Sus vehículos también tienen nuestro logotipo. Puede llamar a nuestro servicio al cliente al 407-944-5000 para verificar la identificación de un técnico.



PARA OBTENER DETALLES DEL PROGRAMA,
VISITE LA SECCIÓN **OUR WATER** EN
TOHOWATER.COM.

Informes sobre la calidad del agua

NUESTRA AGUA SE ANALIZA DIARIAMENTE SIGUIENDO LAS NORMAS FEDERALES Y ESTATALES DE AGUA POTABLE

NUESTRA FUENTE DE AGUA

Debajo del condado de Osceola se encuentra uno de los acuíferos más grandes de la nación de agua dulce, el Floridan Aquifer. El agua de este acuífero es constantemente de alta calidad y se utiliza como fuente de agua potable para el sistema de agua de Toho Water Authority. El acuífero se recarga con la lluvia que cae en Lake Wales Ridge (US 27) ubicado en los condados de Osceola, Polk y Lake. Antes de llegar al acuífero, la lluvia se filtra a través de cientos de pies de arena y piedra. Esta filtración le da un proceso de limpieza natural. Debido a su alta calidad, el agua necesita poco o ningún tratamiento más que aireación para eliminar el sulfuro de hidrógeno y clora para desinfección.

BRINDANDO AGUA DE ALTA CALIDAD

Toho Water Authority provee agua que se analiza constantemente asegurándonos que cumpla con las normas federales y estatales. Durante todo el año, científicos y técnicos realizan análisis de muestras tomadas en todo el sistema de agua. Los resultados se publican durante el año y se encuentran en www.tohowaterqualityreports.com.



ENCUENTRE NUESTROS INFORMES DE CALIDAD
DEL AGUA EN TOHOWATERQUALITYREPORTS.COM

¿Qué es un aviso de hervir el agua?

Los avisos de hervir el agua a veces se emiten cuando ocurre una pérdida de presión en el sistema de agua o durante un evento de huracán. Un aviso de hervir el agua es una notificación pública que aconseja a los clientes que hiervan el agua del grifo antes de consumirla.

3 AVISOS QUE PODEMOS EMITIR

AVISO DE PRECAUCIÓN DE HERVIR EL AGUA

Los avisos de precaución de hervir el agua se emiten cuando ocurre una pérdida de presión en el sistema de agua que podría afectar la calidad del agua. Al restaurar la presión, el agua debe ser analizada para garantizar su calidad. Mientras tanto, se aconseja a los clientes que hiervan el agua hasta que se retire el aviso.

AVISO OBLIGATORIO DE HERVIR EL AGUA

Los avisos obligatorios de hervir el agua se emiten cuando se confirma contaminación en el sistema de agua. Los clientes deben hervir el agua hasta que se retire el aviso.

AVISO DE NO BEBER EL AGUA

Se emite un aviso de no beber el agua cuando se confirma la contaminación en el sistema de agua y hervir el agua no hará que sea seguro para consumirla.

REGÍSTRESE para recibir avisos sobre el agua por teléfono.

RESIDENTES DEL CONDADO DE OSCEOLA

Regístrese en www.alertosceola.org

RESIDENTES DEL CONDADO DE POLK

Regístrese en www.alertpolk.com



DATE/FECHA _____

PRECAUTIONARY BOIL WATER ADVISORY IN EFFECT FOR THIS AREA

Due to an interruption of water service in your area Toho Water Authority has issued a precautionary boil water advisory effective immediately.

Residents are advised to boil water used for consumption until the advisory has been lifted by Toho Water Authority.

Water should be brought to a rapid boil for approximately five (5) minutes before consumption. This boil water notice applies to any water used for drinking, cooking, brushing teeth, etc. Water used for laundry, bathing and/or showering does not need to be boiled. Toho Water Authority will notify customers when this precautionary boil water advisory is lifted.

For more information please visit www.tohowater.com or call our customer service center at 407-944-5000.

toho
water
.com



Preparándose

EN CASO DE UN HURACÁN, ES POSIBLE QUE SE PIERDA EL SERVICIO DE AGUA.

FLORIDA EXPERIMENTA HURACANES. Debido a infraestructura dañada, clientes podrían estar sin servicio de agua por unos días. Una vez que se restablezcan los servicios de agua, es posible que entren en vigor avisos de hervir el agua. La mejor estrategia es tener suministros de agua a mano antes de que llegue el huracán.

AGUA POTABLE

Antes de que llegue el huracán, asegúrese de tener agua para beber, cocinar, cepillarse los dientes y lavar los platos. Llene recipientes limpios que tengan tapas con agua del grifo.

DEBERÍAS TENER:

1 galón de agua potable por persona por día durante al menos 3 días.



AGUA NO POTABLE

También necesitará agua para bajar los inodoros, bañarse y cualquier otra forma que no sea para la preparación o consumo de alimentos.

- Llene la bañera (asegúrese de que no haya un escape en el desagüe).
- Llene un contenedor de basura nuevo.
- Llene hieleras o recipientes grandes y limpios.

PURIFICANDO AGUA

Es posible que se haya quedado sin agua potable o que se haya emitido un aviso de hervir el agua para su área.

- Hierva el agua durante uno 1 minuto.
- Si no puede hervir el agua, agregue ocho gotas de cloro casero sin aroma en un galón de agua, mescle bien y espere 30 minutos antes de usar.
- O use tabletas purificadoras que se pueden encontrar en tiendas de deportes y farmacias.

¿CÓMO ME ENTERO SI UN AVISO DE HERVIR EL AGUA ESTÁ EN VIGOR O SE HA RETIRADO?

VISITE nuestra sección de **Alerts** en la página principal de www.tohowater.com.

ESCUCHE las noticias locales.

LLAME a la línea de emergencia de su condado.

Programa de control de conexiones cruzadas

LOS CONTRAFLUJOS RESIDENCIALES SON MANTENIDOS POR NOSOTROS

El Programa de control de conexiones cruzadas es un mandato del Departamento de Protección Ambiental de la Florida (FDEP por sus siglas en inglés). Siguiendo los requisitos de este programa, Toho Water Authority (Toho) instala, revisa y mantiene conjuntos de contraflujo para clientes residenciales por una tarifa mensual de \$3.

¿QUÉ ES UN CONTRAFLUJO?

Para evitar riesgos de salud y violaciones de las regulaciones estatales, un contraflujo evita que agua talvez contaminada regrese al sistema de distribución.

¿DÓNDE SE ENCUENTRA NORMALMENTE EL CONTRAFLUJO EN MI PROPIEDAD?

El contraflujo se encuentra en el exterior de la propiedad conectado a una fuente de agua.

¿CUÁNDO SE REVISAN ESTOS CONTRAFLUJOS?

Siguiendo las pautas establecidas por el FDEP, su contraflujo residencial se revisará una vez cada dos años. por nuestros técnicos o contratistas. Las pruebas y reparaciones del contraflujo se realizan de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Los vehículos de los técnicos y contratistas tendrán nuestro logotipo.



¿CÓMO ME NOTIFICARÁN?

Al llegar a la residencia, el contratista informará al cliente de la inspección y/o reparaciones que se realizarán en el contraflujo. Si el cliente no está, el contratista dejará una notificación en la puerta indicando que el contraflujo fue revisado, reparado y/o si se requiere otra visita.

¿PUEDO OCULTAR EL CONTRAFLUJO CON DECORACIONES?

Sí, puede colocar piedras, plantas, arbustos u otros elementos decorativos alrededor del contraflujo. Asegúrese de dejar suficiente espacio para proveer acceso fácil al contraflujo. Las falsas piedras decorativas o cubiertas para cubrir el contraflujo están disponibles en ferreterías.

¿Y LOS CLIENTES COMERCIALES?

Los clientes comerciales todavía son responsables de revisar y mantener sus contraflujos anualmente. Enviaremos notificaciones para cuando hay que completar las pruebas.

SI TIENE ALGUNA PREGUNTA, POR FAVOR CONTÁCTENOS

Llame a nuestro departamento de contraflujo al (407) 944-5059 o envíe un email a BackflowCompliance@tohowater.com.

VISITE LA PÁGINA **OUR WATER** EN **TOHOWATER.COM**
PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTE PROGRAMA.

Llámenos antes de llamar a un plomero

PARA AHORRARLE COSTOS INNECESARIOS, PODEMOS EVALUAR SI UN PLOMERO ES NECESARIO

Si tienes problemas con el agua, contraflujo o alcantarillado, comuníquese con nosotros antes de llamar a un plomero. Podemos evaluar si el servicio de un plomero es necesario. Si un plomero es llamado primero, Toho Water Authority no asumirá la responsabilidad por los costos incurridos. Llámenos al 407-944-5000 o envíe un email a customerservice@tohowater.com.

LA BASURA BLOQUEA ALCANTARILLADOS CAUSANDO DERRAMES DE AGUAS RESIDUALES EN SU HOGAR Y EN EL VECINDARIO

No deseches basura por el inodoro y desagüe

ESTOS NO, POR FAVOR

- toallitas húmedas (incluso las "flushable")
- aceite
- grasa
- manteca
- productos femeninos
- productos de higiene
- toallas de cocina
- toallitas faciales
- pañales
- paños
- hilo dental
- tiras blanqueadoras
- condones
- medicamentos
- vitaminas
- cabello
- vendajes
- bolitas de algodón
- arena para gatos
- productos lácteos
- sobras de comida
- productos de repostería
- salsas





bringing you life's
most precious resource

toho
water
.com

