

LEY 33

Usted tiene hasta la **fecha de vencimiento** de su factura, para pagar los cargos facturados o para objetarlos. Los cargos pueden ser objetados, a través del Centro de Servicios al Cliente al 787-620-AGUA (2482) ó 1-877-411-AGUA (2482), en la oficina comercial más cercana o mediante una comunicación escrita.

Al iniciar el proceso de objeción de cargos, debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Cada factura es diferente, por lo tanto; **CADA UNA DEBE OBJETARSE INDIVIDUALMENTE**, en o antes de la fecha de vencimiento de su factura.
- La oficina comercial tiene 60 días, desde el recibo de la reclamación, para investigar y contestar por escrito, la determinación sobre el resultado de la investigación.

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

INFORME DE FACTURACION

CLIENTE	NUMERO DE CUENTA	FECHA DE VENCIMIENTO	TOTAL A PAGAR
CONTADOR	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO
CARGOS/CREDITOS	IMPORTE	DATOS DEL SERVICIO	

LOS ATRASOS VENCIDOS PODRAN SER REFERIDOS A UNA AGENCIA DE INFORMACION DE CREDITO ("CREDIT BUREAU") Y A UNA EMPRESA PRIVADA DE COMERCIO.

NOTIFICATION OF THE LAW 33 OF 2011: YOU HAVE UNTIL THE DUE DATE TO PAY OR OBJECT AND REQUEST AN INVESTIGATION REGARDING ANY CHARGE NOT TO YOUR SATISFACTION. IF YOU DO NOT PAY OR OBJECT BY THE DUE DATE, THE SERVICE WILL BE SUSPENDED. FOR MORE INFORMATION PLEASE CONTACT THE CUSTOMER SERVICE CENTER AT 787-620-AGUA (2482) OR 1-877-411-AGUA (2482). NOTIFICATION DE LA LEY 33 DE 2011: USTED TIENE HASTA LA FECHA DE VENCIMIENTO PARA PAGAR SU CARGO, Y SOLICITAR UNA INVESTIGACION SOBRE CUALQUIER CARGO QUE NO LE INTERESE. SI NO PAGA O OBJETA ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO, EL SERVICIO PODRA SER SUSPENDIDO. PARA MAS INFORMACION POR FAVOR CONTACTAR AL CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE AL 787-620-AGUA (2482) O AL 1-877-411-AGUA (2482).

- El cliente tiene 10 días a partir del recibo de la comunicación de la oficina comercial, para pagar la factura o de no estar de acuerdo con la determinación, solicitar revisión ante un funcionario del área o de la región de la AAA que atiende su cuenta.
- El funcionario de la región o del área tiene 20 días, a partir de la fecha de la solicitud de revisión para contestar por escrito su determinación.
- Si el cliente no está de acuerdo con la determinación del funcionario tiene 10 días a partir del recibo de la comunicación, para solicitar por escrito una vista administrativa al Director Ejecutivo de la Región, la cual será presidida por un Juez Administrativo que no es empleado de la AAA. Este oficial tiene la responsabilidad de emitir su decisión en un término no mayor de 90 días de habersele sometido el caso.
- **Es importante enfatizar que si usted solicita una vista administrativa deberá pagar, previo a dicha vista, una cantidad igual al promedio de su consumo mensual o bimestral, según se reflejó en sus últimas tres facturas.**
- Si usted no está conforme con la decisión del Juez Administrativo tendrá 20 días, a partir de la notificación de la decisión, para solicitarle reconsideración y 30 días para solicitar revisión administrativa ante el tribunal de Circuito de

Apelaciones. El tribunal revisará la decisión del Examinador a base del récord administrativo.

- Si el resultado de la vista o de la revisión judicial es favorable al cliente la AAA le devolverá o acreditará a éste la cantidad que haya pagado en exceso.
- Si el Juez Administrativo confirma la exigibilidad del pago de la factura y el cliente decide no solicitar reconsideración ni revisión, deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de 20 días a partir de la notificación de la decisión.

Suspensión de Servicio

La AAA podrá suspender el servicio si el cliente no efectúa el pago y no utiliza ni agota el procedimiento establecido para objetar cargos. La suspensión se efectuará en una fecha posterior al término de 20 días a partir del envío de la notificación de suspensión y nunca ocurrirá un viernes, sábado, domingo o día feriado, ni el día laborable anterior a este último.

Si necesita aclarar cualquier duda en torno al procedimiento para objetar los cargos facturados en su cuenta puede comunicarse al Centro de Servicios al Cliente al **787-620-AGUA (2482)** o fuera de la zona metro al **1-877-411-AGUA (2482)** o con la oficina comercial más cercana.

LEY 33

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, responsable de ofrecer los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en Puerto Rico, está comprometida a que todos los clientes reciban la facturación correcta por el agua que consumen.

Todos los consumidores de los servicios públicos esenciales en Puerto Rico están protegidos por la Ley 33 del 27 de junio de 1985, conocida como "Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales", que les otorga la oportunidad de objetar los cargos facturados.



787-620-AGUA
METRO 2 4 8 2

1-877-411-AGUA
ISLA 2 4 8 2

Libre de cargos desde cualquier pueblo de la Isla
Los 7 días, 24 horas.

También, puede visitar su oficina comercial más cercana (de lunes a viernes de 7:30 am a 3:00 pm) o nuestra página de Internet en

www.acueductospr.com



Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

LEY 33

Procedimiento para objetar cargos por servicios



Autoridad de Acueductos y Alcantarillados