

Leesburg

the hometown of the 21st century

CUSTOMER HANDBOOK

REVISED OCTOBER 9, 2020



Table of Contents-

Contents

Table of Contents-	2
Welcome	3
How to Reach Us:	4
Town of Leesburg Utility Service Area	5
Water & Sewer Bill Payment Options	6
The Customer Portal – View, Monitor, GET HIGH USAGE ALERTS!	8
Wise Water Use	9
Pipe Liability.....	10
Miss Utility – Call Before You Dig	11
Cross Connection/Backflow Prevention.....	11
Fats, Oils and Grease	12
Water & Sewer Bill FAQs	13
Bienvenido.....	17
Cómo ponerse en contacto con nosotros:	18
Área de servicio de Town of Leesburg para servicios públicos	19
Opciones de pago para agua y alcantarillado.....	20
El Portal del Cliente – Vea, Monitoree, ¡OBTENGA ALERTAS DE ALTO CONSUMO!	22
Uso inteligente del agua	23
Responsabilidad sobre las tuberías.....	24
Miss Utility – Llame antes de excavar.....	25
Conexiones cruzadas/prevencción de retorno de agua.....	25
Grasas y aceites.....	26
Preguntas frecuentes sobre facturas de agua y alcantarillado.....	27

Welcome

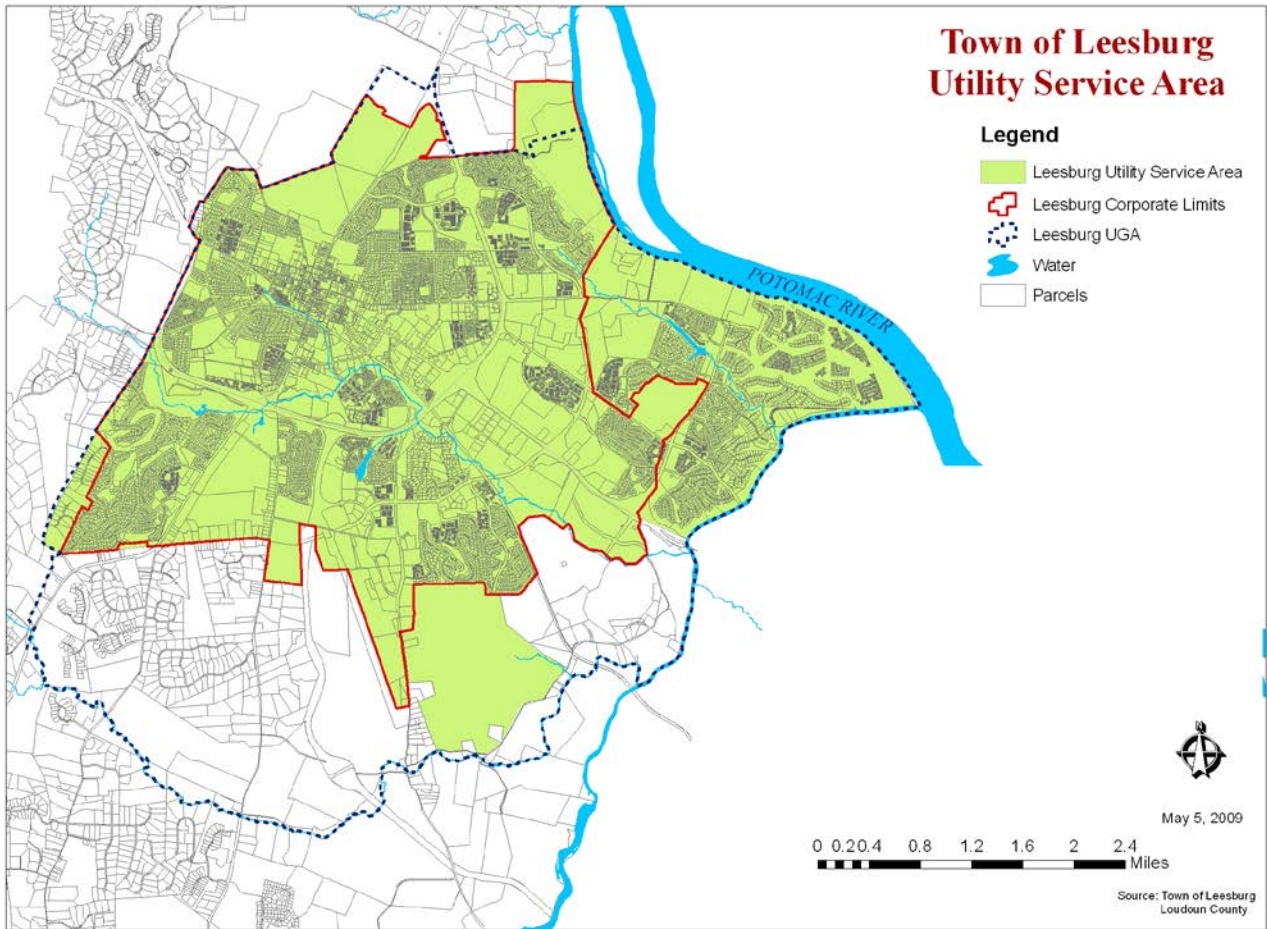


Welcome to your new home and our Leesburg family of customers! We know how hectic the moving process can be and we want to make your transition as smooth as possible. We hope you will keep this booklet as a handy reference guide for your utility (water & sewer) related questions. Everything you need to start, stop or update your service can be accessed at the Town's website, www.leesburgva.gov. Of course, we're always here to assist with your needs, and we want you to contact us if you need more personalized service.

How to Reach Us:

- Starting or Stopping Service: You may start or stop water and sewer service with the Town of Leesburg by completing and submitting an on-line form available at <https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/customer-services/open-close-account/water-request>
- Account and billing questions: For all water and sanitary sewer account inquiries, please call our Utilities Customer Service Staff 703-771-2713, Monday through Friday from 8:30am to 5:00pm, or email us at watersewer@leesburgva.gov
- All other water or sanitary sewer concerns: Please call the Town's Utility Department at **703-771-2750** between **8:30am** to **5:00pm** Monday through Friday.
- After Hours Emergency: After 5:00pm weekdays and on weekends, contact the **Leesburg Police non-emergency number** at **703-771-4500** to report waterline breaks, damaged fire hydrants, overflowing sewer manholes, or any other emergency issues related to water and wastewater.

Town of Leesburg Utility Service Area



Since the 1830's when the first water pipes were laid in Leesburg up to the present, we have been and continue to be committed to providing you with safe, reliable and cost effective water and wastewater services, and protecting the health and well-being of our community and the environment.

You receive high quality water that routinely meets all the standards required by the Safe Drinking Water Act and are enforced by the Virginia Department of Health. Your water is tested and monitored on a daily, weekly, monthly and yearly basis. Please refer to the Town's annual water quality reports available at <https://www.leesburgva.gov/waterqualityreport>. You may also call 703-737-7110 or email us at ccr@leesburgva.gov to request a copy.

Water & Sewer Bill Payment Options

The Town of Leesburg offers a variety of payment options for water and sewer bills. If you need more time to pay a delinquent bill because of health or financial hardships, please contact us to arrange a payment plan.

- **Online Payments:**

You can pay Water & Sewer service bills using our new online payment portal at <https://ipn2.paymentus.com/cp/lbup>.

- **Telephone - eCheck, Credit Card or Debit Card (Single Transaction):**

This option is available 24 hours a day. If you would like to pay your utility bill with your checking account or charged to a credit or debit card, **CALL 1-833-230-9549**. *You will be asked for a nine digit account number and your CID, these are both located on your statements.* This is a one-time payment using Paymentus, a third party vendor, and a convenience fee is applied.

If water service interruption has occurred, please call Customer Service at (703) 771-2713 or e-mail watersewer@leesburgva.gov to advise us of your payment as the payment will not be posted to your account until the next business day. You must provide your authorization code in order to have service restored.

- **Online Banking Through Your Own Financial Institution (Bill Pay):**

Town of Leesburg will accept payments initiated by you through your personal bank's online payment service. Payments from your bank are transmitted electronically to the Town. To ensure proper posting, you must provide the applicable Town of Leesburg account number(s) and/or Customer ID (CID).

- **ACH:**

Select this option if you would like your quarterly utility bill deducted automatically from your checking or savings account. With this service, you still will get your Town of Leesburg statement in the mail as before, but there will be no need to write a check. Your bill will be paid automatically from your checking account at your financial institution. **THIS SERVICE IS FREE.**

To sign up for this program, click on [Automatic Payment Form](#) and print the application. Complete it by hand, being sure to date and sign it, then mail or deliver it to Town Hall. Be sure to include a voided check. The ACH payment will apply to your next quarterly billing.

- **Traditional Mail:**

If you send your payment and bill stub in the envelope we provide, our lockbox processing center will post your payment to your account on the business day it was received. If you do not include your bill stub, you must provide your account number and Customer ID (CID) with your payment and affix the proper postage. Please do not mail cash.

A check or money order can be conveniently mailed to the payment address below:

P.O. Box 9000
Leesburg, VA 20177-0900

- **In Person:**

You may bring your bill and payment to Town Hall at 25 West Market Street, Leesburg, VA 20176, between the hours of 8:30 a.m. and 5:00 p.m., Monday through Friday. Cash, check, credit card or money orders are accepted.

- **Drop Box:**

Our secure Night Depository Box is located in the outside Town Hall alcove at the corner of West Market and Wirt Streets, which is accessible 24 hours a day. A payment drop box is also located in the lobby of the Leesburg Police department. Please note that payments placed in the drop box after 8:30 a.m. will not be posted to your account until the next business day. If you need your payment posted the same day, staff is available at Town Hall between the hours of 8:30 a.m. and 5:00 p.m.

The Customer Portal – View, Monitor, GET HIGH USAGE ALERTS!

In 2001, the Town initiated an effort to provide all accounts with Automated Meter Reading (AMR) equipped meters. Meter Transmission Units (MTU) are attached to each meter and cellular technology is used to retrieve and store meter readings twice daily. All accounts are linked to the AMR system, the Utilities and Finance Departments have incorporated innovative technology to enhance customer service by providing easy online account access and viewing options of your daily water usage.

The Town is pleased to offer online account access to:

- View and monitor your daily water usage in easy to read graph format.
- Compare your past water consumption.
- Get text alerts when your usage exceeds your selected daily level. Read more at <https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/customer-services/request-high-usage-alerts>
- Create a login and password and view your usage today at <https://leesburg.munisselfservice.com/citizens/UserRegistration.aspx>

Wise Water Use



The American Water Works Association estimates that the average person uses between 40-80 gallons of water per day. For a family of four, that amounts to between 14,000 and 29,000 gallons of usage per quarterly bill, (not including irrigation, swimming pools, etc.).

Irrigation systems and leaking toilets are two of the most common causes of high water usage resulting in costly water bills. To save yourself money, and as well as to protect this precious natural resource, we ask that customers conserve water all year long. Please visit our website for helpful water saving tips.

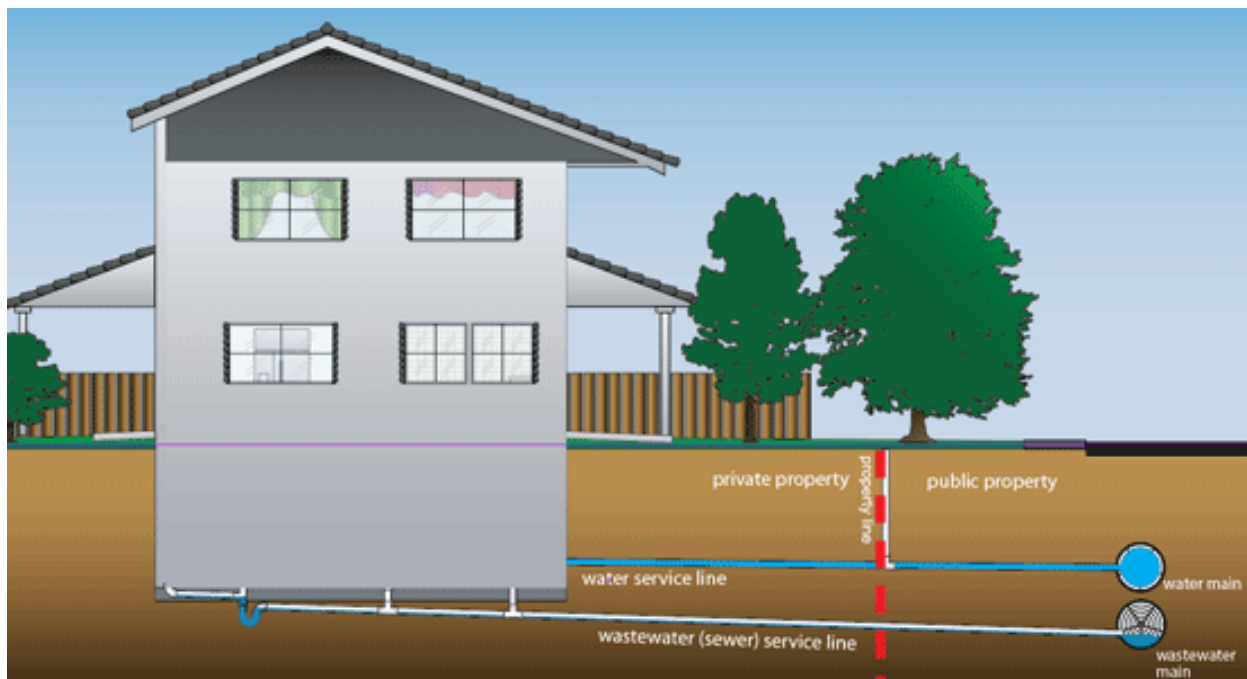
Pipe Liability

The Town owns and maintains the pipes that run underground from the street side of the water meter.

Water and Sewer Service Laterals are the pipes that run underground from the meter or valve near the street to the main water valve inside the house. They are typically made of copper, plastic, or sections of both. These pipes are your property and responsibility.

You can help protect your sewer line by ensuring nothing goes down the drain or is flushed into the toilet that shouldn't be. These items include baby and cleaning wipes, cooking oil and pan grease, meat scraps, plastics or metals, or caustic liquid items such as oven cleaner.

Typical homeowners insurance does not cover repair or replacement of a water main service or sewer line. However sewer and water line insurance coverage may be available through purchase of a rider to the homeowners' coverage policy, or through other specialty insurance options.



Miss Utility – Call Before You Dig

"Miss Utility" is a free service that will locate and mark buried utility lines using safety paint or flags. Knowing where all the lines are buried before you dig can avoid damaging a utility line that could cause serious injury, costly repairs, or service outages for you and your neighbors.

- Dial 811 or 1-800-552-7001 before you dig.
- Allow the required time for marking.
- Respect and protect the marks / flags.
- Excavate with care!
- The Town of Leesburg is a member of "Miss Utility".



It is important to note that the Town of Leesburg did not install the water and sewer service lines between your home and the property line – your homebuilder did. Our responsibility is generally from the water main and sewer main in the street to the property line. Water and sewer service lines on private property are the responsibility of the homeowner and will not be marked by "Miss Utility".

For more information, call "Miss Utility" at **811** or **1-800-552-7001**, or visit www.va811.com.

Cross Connection/Backflow Prevention

A cross connection is a temporary or permanent connection between a potable (drinking) water supply and a non-potable source. The most common example is the pipes connecting the public water system to an irrigation system.

Backflow is the undesirable flow of non-potable water or other substances through a cross connection back into the consumer's plumbing system or public water system. Backflow into the public water system can pollute or contaminate the water, making it unsafe to drink. It is important for everyone to make sure their cross connections are controlled. For this reason the Town of Leesburg requires annual testing of irrigation systems by certified testers. If you have any questions concerning backflow installations, certified testers, or approved backflow prevention devices, please contact the Town's Environmental Compliance Inspector at (703) 737-7956.

Fats, Oils and Grease

Sanitary sewer overflows and backups commonly occur due to fats, oils and grease (FOG). FOG includes food scraps, cooking oils, fats from meats, butter, margarine, shortening, gravy, sauces, mayonnaise, salad dressings, dairy products and baking goods. In short, anything that leaves a slippery film on your skin can and will cause a sewer overflow or backup by sticking to drain pipes, building up and eventually causing them to clog. FOG gets into the sewer through household sink drains, toilets and neglected food industry grease traps and interceptors. Not only are overflows and backups expensive to repair, they can also cause health and environmental hazards.

Kitchen appliances do not prevent FOG from clogging your drain and the pipes leading from your home or business to the street. Dishwashers only clean dishes; they do not break down residual oils and grease. Running hot water down the sink with items such as bacon fat only pushes the problem further down your pipes. Garbage disposals shred garbage into small pieces that can stick to the FOG in your pipes, increasing your likelihood of causing a sewer overflow or backup.

Fortunately, overflows and backups can be avoided. The best way to prevent FOG from entering your sewer system is to properly dispose of it in the garbage, not in the sink or the toilet. Following this simple tip will help reduce sewer overflows and backups, household expenses, and will help maintain a healthier environment. For more information and helpful tips about FOG, please visit our website:

<https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/consumer-education-resources/protect-your-pipes>



Water & Sewer Bill FAQs

How do I start, stop or update my water service?

You can start, stop or update your water and sewer service by completing and submitting the [online form](#). For more information call 703-771-2713 OR please visit the [Water and Sewer Bills](#) page for additional information on these services and related billing/account setup.

- We require at least 24 hour notice to start or stop water service.
- We can only set up the account in one person's name.
- Before setting up an account for a **business**, the Town of Leesburg must first collect the \$30.00 Initial Service Charge (non-refundable) and the deposit. Deposits for businesses are a minimum of \$ 500.00 or the quarterly anticipated usage. Deposits are refundable after 3 years of no late payment penalties, or if the account is closed sooner. These fees must be paid in full before water service can begin. Payment can be made either in-person, or online with the start service application.
- We cannot back-date the closing of your account, and any water consumed up to the closing date will be included in your final bill.
- We can schedule the closing of your account ahead of time during our normal hours of operation (Mon – Fri 8:30 a.m. - 5:00 p.m.)
- When closing an account please be sure to provide a forwarding address so that you will receive your final statement which may include a refund of your deposit or a final bill.

Are there any charges to connect my utilities?

Yes. There is a non-refundable service charge. This charge can be paid at the time of application, or it may be applied to your first utility bill. The service charge for water and sewer service is \$30.

Is a water and sewer deposit required?

Yes, residential deposits are \$150. Commercial deposits are based on the anticipated quarterly water and sewer usage. If after three years, there are no disconnections, no returned checks, and no late charges, the deposit is applied to the account as a credit for property owners or when the account is closed if you are a tenant.

When will I receive my bill?

Customers can expect to receive a bill every three months (quarterly).

Depending on the date you moved into the property as well as our meter reading schedule, your first bill may contain charges for only a portion of the initial three-month period you occupied the premises. After your initial bill, you will receive bills quarterly.

How do you determine how much water and sewer service I've used and how much to charge me?

Your bills are based on the amount of water that passed through your meter since the last billing period. Sewer is not metered; instead, we base the amount charged for sewer on the amount of water delivered to your home. Water and sewer charges are based on 1000 gallon increments, and include a quarterly base charge based on the water meter size and an account charge of \$ 8.83 per bill.

Why is my first bill so high?

In addition to your water & sewer consumption and fixed fees, your first bill includes a \$30.00 Service Charge and a \$150.00 Deposit.

The Service Charge is **not** refundable. However, the Deposit will be applied back towards your account after 3 years with no late payments, or sooner if you close the account.

Every quarterly bill has a quarterly base charge for water/sewer, which is based on your water meter size. For instance, a 5/8" meter is \$ 62.68 – so on your bill it would show up as a \$35.83 water fixed charge and a \$26.85 sewer fixed charge. If this is your first bill you will still be billed a \$30.00 Service Charge regardless of water consumption.

What causes the periodic spikes in my water bill?

Outdoor leaks are often the culprit for large, one time spikes in your bill. Silent toilet leaks are another common leak.

Can you help me determine if I have a leak?

Yes, we can help you determine whether you might have a leak. We just can't fix it for you. Call us at 703-771-2713 or e-mail watersewer@leesburgva.gov to set up a leak check appointment. Please use our tips for looking for your own leak prior to setting up an appointment. If your leak is interior, there will be a \$ 30.00 charge for the visit.

How do I check for toilet leaks?

Put several drops of food coloring in the tank of the toilet. If, within 20-30 minutes, color appears in the bowl of the toilet without flushing, you have a "silent" toilet leak. It is the homeowner's responsibility to repair the leak and no provisions for adjustments are given.

Can you adjust my utility bill if I have a leak?

The Town Code is very specific as to the type of leak discretion and methodology used in application of any adjustment and time allowed for reporting a leak. The Town will not adjust a

customer's account for common problems such as a leaky commode, dripping faucet, or leaky irrigation system.

Can I read my meter to check my water consumption?

No. The meter box belongs to the Town and customers are discouraged from accessing their meter box. STAR Meter Transmitter Units are connected to all Town water meters, and read the customer's meter twice each day. Powerful software organizes the readings into a rich database of customer information for accurate customer billing. Customers may log onto the Customer Portal and check their consumption 24 hours a day, 7 days a week.

What if my bill is really high, but I haven't watered outside?

A bill that is higher than expected, but not due to outside watering, may indicate leaking toilets or pipes. In fact, one leaking toilet can lose as many as three to five gallons each minute, often silently! The three most common toilet leaks are: flapper, siphon tube, and overflow leaks. Luckily, it is easy to test your toilets for leaks. Just put some colored liquid such as dark food coloring into your toilet tank, wait at least 30 minutes, and then check the toilet bowl. If the color has seeped into the bowl, you have a toilet leak.

Where do I pay my water bill?

You can pay your Leesburg water bill by mail, in person or online. Drop off your payment at: 25 West Market Street, Leesburg VA 20176, or mail your payment to Town of Leesburg, PO Box 9000, Leesburg, VA 20177-0900. You can also pay your bill online at <https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/customer-services/pay-your-water-sewer-bills>

How can I set up my account to be bank drafted each quarter?

Visit the Utilities page at the Town website, [Automatic Payment Form](#) for the form to be completed.

Can I set up automatic payments?

Yes! However, at this time we are only able to make automatic payment arrangements using checking accounts, and require an actual voided check, deposit slips or photocopies are not acceptable. **Please note** that we cannot change the billing schedule or change the date the payment is automatically withdrawn from your account.

Can I arrange to be billed monthly instead of quarterly?

While we **cannot** change the billing schedule, we **are** able to take payments on an account whether or not it has yet been billed yet.

If you are making a payment on an account that has no current balance due, the payment will be applied to the account as a credit, which will then be applied towards the next bill. Please make sure to include your account number, CID, or service address with your payment. If you do not know your account number, please call 703-771-2713 or email at watersewer@leesburgva.gov.

I cannot pay my water bill in full. Can I make payment in installments?

Payment arrangements can ONLY be made on the current bill. All past due bills must be paid in full before an installment plan can be initiated. A payment arrangement allows you to make weekly, biweekly, or monthly payments and ensures that the service remains uninterrupted. A 10% late fee is assessed to the balance remaining on the account after the due date printed on your bill. Please call 703-771-2713 or e-mail watersewer@leesburgva.gov if you want to make arrangements to pay your current bill in installments.

What if I can't pay my bill by the due date?

If the amount due for current charges is not paid by the due date, the account will be subject to a 10% late penalty. If the amount due for charges and the late penalty are not paid by the disconnect date, the service will be disconnected, and a \$30.00 delinquent account processing fee will be added to the account. Reconnection will only be made upon the payment of the full amount due, including late penalties and fee charges. If you know you are going to need a little extra time to pay please call us at 703-771-2713 to arrange a payment plan. If you call us first we might be able to help you spread out your payments.

When and what charges are assessed if my utilities would be disconnected for non-pay?

Accounts carrying past due balances are subject to disconnection after the last day to pay on the Reminder Notice. Entire account balance, delinquent account processing fee and a possible security deposit may be required to restore your utility service.



Bienvenido

the hometown of the 21st century

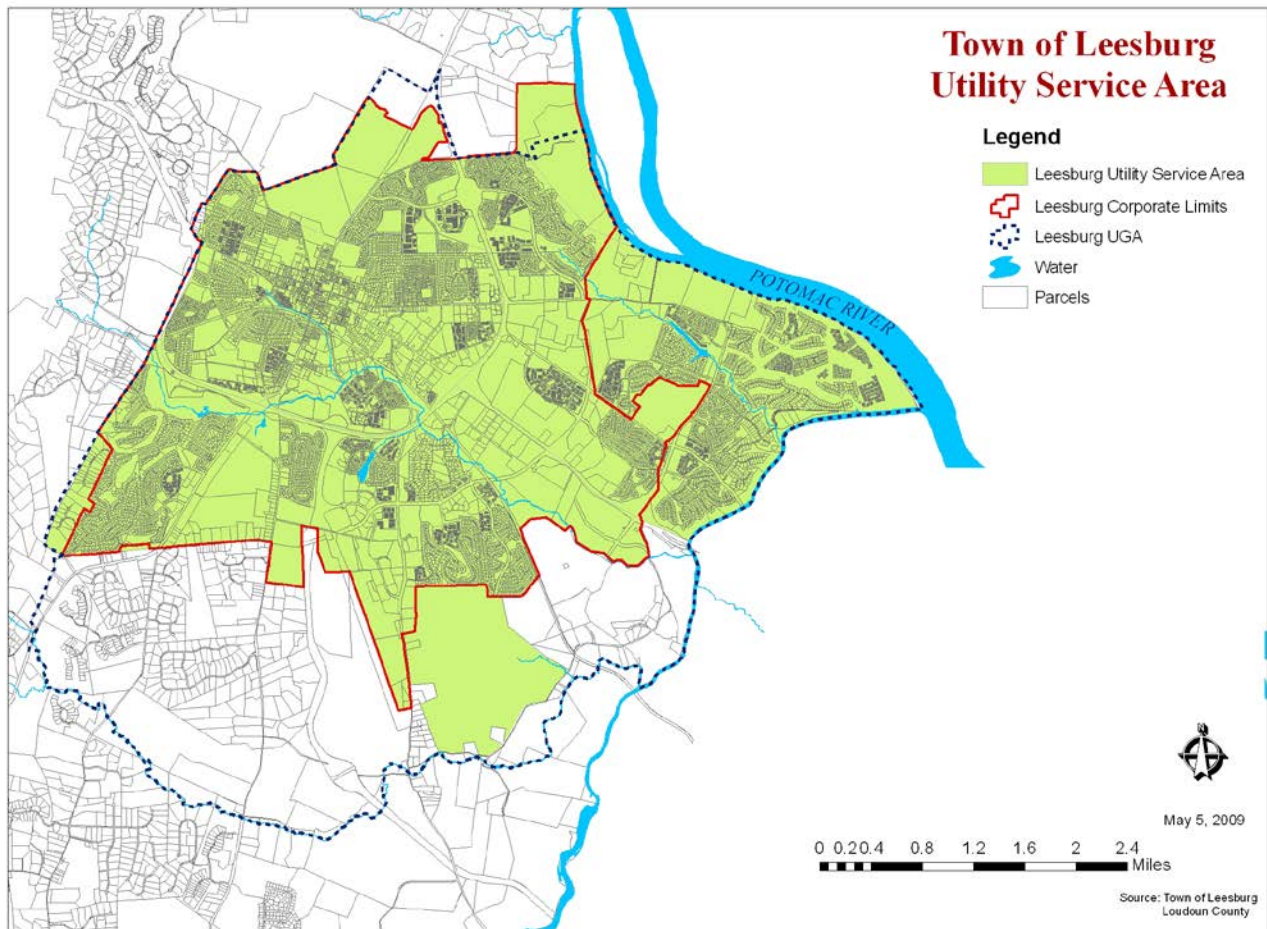


¡Bienvenido a su nuevo hogar y a nuestra familia de clientes de Leesburg! Sabemos lo agitado que el proceso de mudanza puede ser y queremos hacer la transición lo más suave posible. Esperamos que mantenga este folleto como una guía de referencia útil en lo que a servicios públicos (agua y alcantarillado) se refiere. Todo lo que necesita para iniciar, cancelar o actualizar su servicio lo puede encontrar en la página web de Leesburg, www.leesburgva.gov . Por supuesto, siempre estaremos aquí para ayudarle en lo que necesite y no dude en contactarnos si necesita un servicio más personalizado.

Cómo ponerse en contacto con nosotros:

- Iniciando o cancelando el servicio: Puede iniciar o cancelar el servicio de agua y alcantarillado con Town of Leesburg completando y enviando un formulario en línea disponible en <https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/customer-services/open-close-account/water-request>
- Preguntas sobre la cuenta y facturación: Para todas las consultas de agua y de alcantarillado sanitario, por favor llame a nuestro personal de Servicio a Clientes de Servicios Públicos al 703-771-2713, de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm o escribanos a watersewer@leesburgva.gov
- Para las demás dudas acerca de agua y alcantarillado sanitario: Por favor, llame al Departamento de Servicios Públicos al **703-771-2750** entre las **8:30 am** y **5:00 pm** de lunes a viernes.
- Emergencia fuera del horario de trabajo: Después de las 5:00 pm entre semana y los fines de semana, póngase en contacto con el número de **no-emergencia de la Policía de Leesburg** al **703-771-4500** para informar acerca de rupturas en las tuberías de agua, hidrantes dañados, alcantarillas desbordadas o cualquier otro asunto de emergencia relacionadas con el agua y aguas residuales.

Área de servicio de Town of Leesburg para servicios públicos



Desde los 1830's cuando se colocaron las primeras tuberías de agua en Leesburg hasta el presente, hemos estado y seguiremos estando comprometidos a proveerle con un servicio de agua y aguas residuales seguros y confiables protegiendo la salud y el bienestar de nuestra comunidad y el medio ambiente.

Usted recibe agua de alta calidad que reúne todos los estándares exigidos por la Ley de Agua Potable que son impuestas por el Departamento de Salud de Virginia. Su agua es probada y evaluada de forma diaria, semanal, mensual y anual. Por favor, consulte los informes anuales de calidad del agua de Town of Leesburg disponibles en <https://www.leesburgva.gov/waterqualityreport>. También puede llamar al 703-737-7110 o enviarnos un correo a ccr@leesburgva.gov para solicitar una copia.

Opciones de pago para agua y alcantarillado

Town of Leesburg ofrece una variedad de opciones de pago para las facturas de agua y alcantarillado. Si necesita más tiempo para pagar una factura vencida debido a dificultades de salud o financieras, por favor póngase en contacto con nosotros para solicitar un plan de pago.

- **Pagos en línea:**

A través de nuestro [Portal de autoservicio para clientes](#) puede ver y pagar sus facturas de agua y alcantarillado con una tarjeta de crédito o cheque electrónico. Con el fin de pagar sus facturas de servicios públicos, primero debe crear un User ID y ligar sus cuentas a ese USER ID. Si no ha creado un User ID y ligado sus cuentas, por favor vaya a la página principal de dicho portal para obtener instrucciones. Los pagos realizados a través del portal se procesan a través de Paymentus y **se le aplicará** una tarifa de conveniencia.

Si el servicio de agua le ha sido suspendido, por favor llame a Servicio al Cliente al (703) 771 2713 o por correo electrónico a watersewer@leesburgva.gov para informarnos de su pago ya que el pago no se actualiza en su cuenta hasta el siguiente día hábil. Debe proporcionar su número de confirmación con el fin de tener el servicio reestablecido.

- **Teléfono – cheque electrónico, tarjeta de crédito o débito (una sola transacción):**

Esta opción está disponible las 24 horas del día. Si desea pagar su factura de servicios públicos con su cuenta de cheques o con cargo a una tarjeta de crédito o débito, **LLAME AL 1-833-230-9549**. *Se le preguntará por los nueve dígitos de su número de cuenta y su CID, éstos están ubicados en sus facturas.* Se trata de un pago de una sola vez usando **Paymentus**, un proveedor externo, y se le aplicará una tarifa de conveniencia.

Si el servicio de agua le ha sido suspendido, por favor llame a Servicio al Cliente al (703) 771 2713 o por correo electrónico a watersewer@leesburgva.gov para informarnos de su pago ya que el pago no se actualiza en su cuenta hasta el siguiente día hábil. Debe proporcionar su código de autorización con el fin de tener el servicio reestablecido.

- **Banca en Línea a través de su propia institución financiera (Bill Pay):**

Town of Leesburg aceptará pagos iniciados por usted a través del servicio de pago en línea de su banco personal. Los pagos de su banco se transmiten electrónicamente a Town of Leesburg. Para garantizar el registro adecuado, debe proporcionar su número(s) de cuenta(s) de Town of Leesburg y/o el Número de cliente (Customer ID, CID)

- **ACH:**

Seleccione esta opción si desea que su factura de servicios públicos trimestrales se deduzca automáticamente de su cuenta corriente o cuenta de ahorros. Con este servicio, usted seguirá recibiendo la factura de Town of Leesburg en el correo como antes, pero no habrá ninguna necesidad de llenar un cheque. Su factura se pagará automáticamente de su cuenta de cheques en su institución financiera. ESTE SERVICIO ES GRATUITO.

Para inscribirse en este programa, haga clic en [Formato de pago automático](#) e imprima la solicitud. Complete a mano, asegurándose de poner la fecha y firmarlo, a continuación, envíelo por correo o entréguelo en Town Hall. Asegúrese de incluir un cheque cancelado. El pago ACH se aplicará a su siguiente facturación trimestral.

- **Correo tradicional:**

Si envía su pago y talón de pago en el sobre que ofrecemos, nuestro centro de procesamiento registrará el pago a su cuenta en el día hábil en que fue recibido. Si no se incluye al talón de pago, usted debe proporcionar su número de cuenta y el número de cliente (CID) con su pago al enviar el correo. Por favor, no envíe dinero en efectivo.

Un cheque o giro postal pueden ser convenientemente enviados por correo a la dirección de pago a continuación:

P.O. Box 9000
Leesburg, VA 20177-0900

- **En Persona:**

Usted puede traer su factura y el pago a Town Hall ubicado en 25 West Market Street, Leesburg , VA 20176 , entre las 8:30 am y las 17:00 , de lunes a viernes . Se acepta dinero en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o giro postal.

- **Buzón:**

Nuestro Buzón se encuentra en el exterior de Town Hall en la esquina de West Market y la calle de Wirt, está disponible las 24 horas del día. Un buzón de pago también se encuentra en el vestíbulo del departamento de policía de Leesburg. Tenga en cuenta que los pagos colocados en el buzón después de las 8:30 am no serán registrados en su cuenta hasta el siguiente día hábil. Si necesita su pago registrado el mismo día, nuestro personal se encuentra disponible en Town Hall entre las 8:30 am y las 17:00

El Portal del Cliente – Vea, Monitoree, ¡OBTENGA ALERTAS DE ALTO CONSUMO!

En 2001, Town of Leesburg inició un esfuerzo para proporcionar a todos nuestros usuarios con lectura automática de medidores (AMR) medidores equipados. Las unidades de transmisión del medidor (MTU) están asociadas a cada medidor y se utiliza tecnología celular para recuperar y almacenar las lecturas del medidor dos veces al día. Todas las cuentas están vinculadas al sistema AMR, los servicios públicos y los departamentos de finanzas han incorporado la tecnología innovadora para mejorar el servicio al cliente, proporcionando un acceso fácil de su cuenta en línea y pueda obtener su consumo diario de agua.

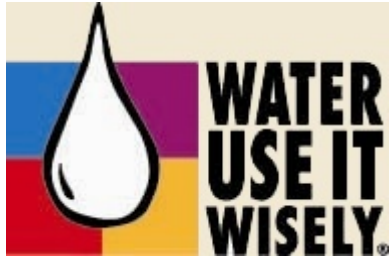
Town of Leesburg se complace en ofrecer acceso en línea para:

- Ver y monitorear su consumo diario en un formato de gráfica fácil de leer.
- Comparar su consumo pasado de agua.
- Obtener mensajes de texto cuando el uso seleccionado de agua sea excedido. Lea más en

<https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/customer-services/request-high-usage-alerts>

- Cree su usuario y contraseña y revise su consumo de agua en <https://leesburg.munisselfservice.com/citizens/UserRegistration.aspx> .

Uso inteligente del agua



La American Water Works Association estima que una persona promedio utiliza entre 40-80 galones de agua por día. Para una familia de cuatro, el consumo asciende entre 14.000 y 29.000 galones por factura trimestral, (sin incluir el riego, piscinas, etc.)

Los sistemas de riego e inodoros con fugas son dos de las causas más comunes de uso intensivo del agua que resulta en costosas facturas de agua. Para ahorrar dinero, así como para proteger este valioso recurso natural, solicitamos que los clientes ahorren agua durante todo el año. Por favor, visite nuestro sitio web para obtener consejos de ahorro de agua.

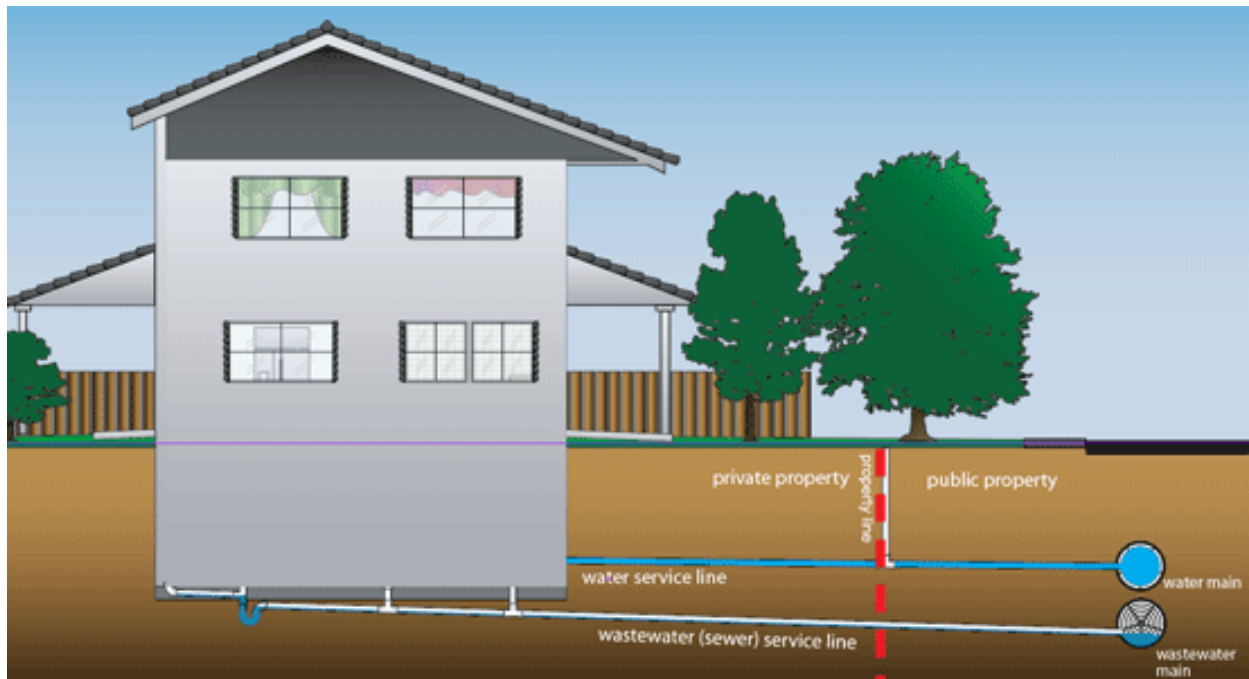
Responsabilidad sobre las tuberías

Town of Leesburg posee y mantiene las tuberías que corren bajo tierra desde el medidor de agua hacia la calle.

Servicio de agua y alcantarillado laterales son las tuberías que corren bajo tierra desde el medidor o válvula de la calle a la válvula principal de agua dentro de la casa. Por lo general están hechas de cobre, plástico, o secciones de ambos. Estos tubos son de su propiedad y responsabilidad.

Puede ayudar a proteger su línea de alcantarillado, garantizando que nada que no debería estar salga por el desagüe o se vacíe en el inodoro. Estos artículos incluyen toallitas de bebé y limpieza, aceite y grasa de la cacerola, restos de carne, plásticos, metales o elementos líquidos cáusticos como el limpiador de hornos.

El seguro típico de vivienda no cubre la reparación o el reemplazo de una línea principal de agua o alcantarillado. Sin embargo la cobertura de seguro de agua y alcantarillado puede estar disponible a través de la compra de un seguro especial con dicha cobertura para los propietarios de viviendas, o por medio de otras opciones de seguro especializados.



Miss Utility – Llame antes de excavar

"Miss Utility" es un servicio gratuito que va a localizar y marcar líneas enterradas, con pintura de seguridad o banderas. Saber dónde están enterradas todas las líneas antes de excavar puede evitar daños en una línea de servicio público que podrían causar lesiones graves, reparaciones costosas, o interrupciones del servicio para usted y sus vecinos.

Marque 811 o 1-800-552-7001 antes de excavar.

- Permita el tiempo requerido para marcar.
- Respete y proteja las marcas/banderas.
- ¡Excave con cuidado!
- Town of Leesburg es miembro de "Miss Utility".



Es importante tener en cuenta que Town of Leesburg no instaló las líneas de servicio de agua y alcantarillado entre su casa y el medidor de agua de la calle; el constructor de su casa lo hizo. Nuestra responsabilidad es generalmente del medidor de agua y de alcantarillado principal hasta el límite de la propiedad. Las tuberías de agua y alcantarillado en la propiedad privada son responsabilidad del dueño de casa y no serán marcados por "Miss Utility".

Para mayor información, llame a "Miss Utility" al 811 o 1-800-552-7001, o visite www.va811.com.

Conexiones cruzadas/prevenición de retorno de agua

Una conexión cruzada es una conexión temporal o permanente entre una línea potable de suministro de agua y una fuente no potable. El ejemplo más común es la tubería de conexión al sistema público de agua con un sistema de riego.

El retorno es el flujo indeseable de agua no potable u otras sustancias a través de una conexión cruzada en el sistema de plomería del consumidor o del sistema público de agua. El contraflujo en el sistema público de agua puede ensuciar o contaminar el agua por lo que es insegura para beber. Es importante para todo el mundo asegurarse de que sus conexiones cruzadas están controladas. Por esta razón Town of Leesburg requiere una prueba anual de sistemas de riego por Probadores Certificados. Si usted tiene alguna pregunta relativa a las instalaciones de retorno de agua, Probadores Certificados, o dispositivos de prevención de retorno de agua aprobados, póngase en contacto con el inspector de Cumplimiento Ambiental de Town of Leesburg al (703) 737-7956.

Grasas y aceites

Los derrames de drenaje sanitario comúnmente se producen debido a las grasas y los aceites (FOG). FOG incluye restos de comida, aceites de cocina, grasas de las carnes, mantequilla, margarina, manteca, salsas, mayonesa, aderezos para ensaladas, productos lácteos y productos para hornear. En resumen, todo lo que deja una película resbaladiza en su piel puede y va a causar un desbordamiento de alcantarilla por pegarse a las tuberías de drenaje, atascándose y finalmente haciendo que se obstruyan. FOG se mete en la red de alcantarillado a través de las tuberías de desagüe de los fregaderos, inodoros y trampas de grasa de la industria alimentaria descuidados. No sólo son los desbordamientos de las tuberías costosos de reparar, sino que también puede causar problemas de salud y ambientales.

Los aparatos de cocina no evitan que FOG obstruya el desagüe y las tuberías que salgan de su casa o negocio a la calle. Las lavavajillas únicamente limpian platos; no descomponen los aceites y grasas residuales. El chorro de agua caliente en el fregadero con elementos tales como grasa de tocino sólo empuja el problema más abajo en las tuberías. Los trituradores de basura trituran la basura en pequeñas piezas que se pueden pegar en las tuberías, lo que aumenta su probabilidad de causar un desbordamiento en la alcantarilla.

Afortunadamente, los desbordamientos se pueden evitar. La mejor manera de evitar que FOG entre en su sistema de alcantarillado es disponer adecuadamente de ella en la basura, no en el fregadero o el inodoro. Siguiendo este sencillo consejo ayudará a reducir los desbordamientos de alcantarillado, los gastos del hogar y ayudará a mantener un medio ambiente más saludable. Para obtener más información y consejos útiles sobre FOG, por favor visite nuestro sitio web:

<https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/consumer-education-resources/protect-your-pipes>



Preguntas frecuentes sobre facturas de agua y alcantarillado

¿Cómo puedo iniciar, detener o actualizar mi servicio de agua?

Usted puede iniciar, detener o actualizar su servicio de agua y alcantarillado completando y enviando la [solicitud en línea](#). Para mayor información llame al 703-771-2713 O por favor visite la página de [Water and Sewer Bills](#) para información adicional de estos servicios e información relacionada a la creación de su cuenta en línea.

- Requerimos al menos 24 horas desde su solicitud para iniciar o detener su servicio de agua.
- Solamente podemos crear la cuenta a un solo nombre.
- Antes de configurar una cuenta para **negocios**, Town of Leesburg debe cobrar \$30.00 por Tarifa inicial de servicio (no reembolsable) y el depósito. Los depósitos para los negocios son por un mínimo de \$500.00 o el uso trimestral anticipado. Los depósitos son reembolsables después de 3 años de no tener sanciones por pago tardío, o si la cuenta se cierra antes. Estos cargos deben ser pagados en su totalidad antes del inicio del servicio de agua. El pago puede hacerse ya sea en persona o en línea con la aplicación de inicio del servicio.
- No podemos cerrar su cuenta en una fecha pasada y cualquier cantidad de agua que se consume hasta la fecha de cierre será incluida en la factura final.
- Podemos programar el cierre de su cuenta a tiempo durante las horas normales de operación (Lun - Vie 8:30 am - 5:00 pm)
- Cuando cancele una cuenta, por favor asegúrese de proporcionar una dirección de reenvío para que usted reciba su estado de cuenta final que puede incluir la devolución de su depósito o una factura final.

¿Hay algún cargo por conectar mis servicios públicos?

Sí. Hay un cargo de servicio no reembolsable. Este cargo puede ser pagado en el momento de la solicitud o puede ser aplicado a su primera factura de servicios públicos. El costo del servicio para agua y alcantarillado es de \$30

¿Se requiere un depósito para el servicio de agua y alcantarillado?

Sí, los depósitos residenciales son de \$150. Los depósitos comerciales se basan en el uso de agua y de alcantarillado trimestral anticipada. Si después de tres años no hay ninguna desconexión, cheques devueltos, y no hay cargos moratorios, el depósito se aplica a la cuenta como un crédito para los propietarios o cuando se cierra la cuenta si usted es un inquilino.

¿Cuándo voy a recibir mi factura?

Los clientes recibirán su factura cada tres meses (trimestre).

Dependiendo de la fecha en que se mudó a la propiedad, así como nuestra fecha de lectura del medidor, su primera factura puede contener cargos por sólo una parte del período de los tres meses

que correspondan desde que ocupó la propiedad. Después de su factura inicial, recibirá facturas trimestrales.

¿Cómo determinan cuánta agua y alcantarillado he usado y cuánto deben cobrarme?

Sus facturas se basan en la cantidad de agua que pasa a través de su medidor desde el último período de facturación. El alcantarillado no se mide; en cambio, el importe cobrado por la alcantarilla se basa en la cantidad de agua entregada a su hogar. Las tarifas de agua y alcantarillado se basan en incrementos de 1000 galones e incluyen un cargo base trimestral fijado por el tamaño del medidor de agua y un cargo de \$8.83 por factura.

¿Por qué mi primera factura es tan elevada?

Además de su consumo de agua, de alcantarillado y cuotas fijas, su primera factura incluye un cargo por servicio de \$30.00 y un depósito de \$150.00.

El cargo por servicio no es reembolsable. Sin embargo, el depósito se aplicará de nuevo en su cuenta después de 3 años sin tener retrasos en los pagos, o antes, si cierra la cuenta.

Cada factura tiene un cargo base trimestral para el agua / alcantarillado que se basa en el tamaño de su medidor de agua. Por ejemplo, para un medidor de 5/8 el cargo es de \$62.68- por lo que en la factura se mostraría como un cargo fijo de \$35.83 por concepto de agua y un cargo fijo de \$26.85 por concepto de alcantarillado. Si esta es su primera factura se le cobrará un cargo por servicio de \$30.00 sin importar el consumo de agua.

¿Qué causa los picos periódicos en mi cuenta de agua?

Las fugas fuera de su casa son a menudo las culpables de grandes picos en su factura. Otra fuga común son las del inodoro las cuales pueden ser silenciosas.

¿Me pueden ayudar a determinar si tengo una fuga?

Sí, podemos ayudarle a determinar si es posible que tenga una fuga. Simplemente no podemos arreglarlo para usted. Llámenos al 703-771-2713 o por correo electrónico a watersewer@leesburgva.gov para agendar una cita de revisión de fugas. Por favor, use nuestros consejos para la búsqueda de su propia fuga antes de concertar una cita. Si su fuga está en el interior de su casa, se le hará un cargo de \$30.00 por la visita.

¿Cómo puedo checar fugas en el inodoro?

Ponga unas gotas de colorante alimenticio en el tanque del inodoro. Si dentro de 20-30 minutos el color aparece en la taza del inodoro sin haberle jalado, quiere decir que tiene una fuga "silenciosa". Es la responsabilidad del dueño de la casa de reparar la fuga y no se realizan ajustes en la factura.

¿Se puede ajustar mi factura de agua/alcantarillado si tengo una fuga?

El Código de Town of Leesburg es muy específico en cuanto al tipo de discrecionalidad de fugas y la metodología utilizada en la aplicación de cualquier ajuste y plazo de notificación de una fuga. Town of Leesburg no ajustará la cuenta de un cliente por problemas comunes tales como un inodoro con fugas, grifo que gotea, o un sistema de riego con fugas.

¿Puedo leer mi medidor para checar mi consumo de agua?

No. La caja del medidor pertenece a Town of Leesburg y los clientes no tienen acceso a la caja del medidor. Unidades transmisoras STAR están conectadas a todos los medidores de agua de la ciudad y la lectura del medidor del cliente se realiza dos veces al día. El potente software organiza las lecturas en una base de datos de información del cliente para precisión en la facturación del cliente. Los clientes pueden iniciar sesión en el Portal del cliente y comprobar su consumo las 24 horas al día, 7 días a la semana.

¿Qué pasa si mi factura es realmente alta pero no he regado afuera?

Una factura que es más alta de lo esperado, pero no debido al riego exterior, puede indicar fugas en inodoros o tuberías. De hecho, un inodoro con fugas puede perder tanto como tres a cinco galones por minuto, a menudo ¡en silencio! Las tres fugas de inodoro más comunes son: el flotador, el asiento de válvula, y las fugas por desbordamiento. Afortunadamente, es fácil de probar que sus inodoros no tengan fugas. Sólo hay que poner un poco de colorante alimenticio en el tanque del inodoro, esperar al menos 30 minutos y después comprobar la taza del inodoro. Si el color se ha filtrado en el recipiente, quiere decir que tiene una fuga en el inodoro.

¿Dónde pago mi factura de agua?

Usted puede pagar su factura de agua de Leesburg por correo, en persona o en línea. Deje su pago en: 25 West Market Street, Leesburg VA 20176 o envíe su pago a Town of Leesburg, PO Box 9000, Leesburg, VA 20177-0900. También puede pagar su factura en línea en <https://www.leesburgva.gov/departments/utilities-water-sewer/customer-services/pay-your-water-sewer-bills>

¿Cómo puedo configurar mi cuenta para que me deduzcan el pago automáticamente cada trimestre?

Visite la página de Servicios Públicos de Town of Leesburg, [Automatic Payment Form](#)

¿Puedo establecer pagos automáticos?

¡Sí! Sin embargo en este momento sólo somos capaces de hacer los arreglos de pago automático mediante cuentas corrientes y requieren un cheque original cancelado; fichas de depósito o fotocopias no son aceptables. **Tenga en cuenta** que no podemos cambiar el calendario de facturación o cambiar la fecha del pago, el monto se retira automáticamente de su cuenta.

¿Puedo arreglar que me facturen mensualmente en lugar de trimestralmente?

Si bien **no podemos** cambiar el calendario de facturación, **estamos en condiciones** de aceptar pagos en una cuenta si es que no se ha facturado todavía.

Si va a realizar un pago en una cuenta que no tiene saldo actual, el pago se aplicará a la cuenta como un crédito que luego se aplica hacia la próxima factura. Por favor asegúrese de incluir su número de cuenta, CID, o dirección de servicio con su pago. Si no conoce su número de cuenta, por favor llame al 703-771-2713 o envíenos un correo electrónico a watersewer@leesburgva.gov.

No puedo pagar la factura del agua en su totalidad. ¿Puedo hacer el pago en parcialidades?

Los planes de pago sólo pueden hacerse en la factura actual. Todas las facturas vencidas deben ser pagadas en su totalidad antes que un plan de pagos pueda ser iniciado. Un plan de pagos le permite hacer pagos semanales, quincenales o mensuales y asegura que el servicio de agua no se interrumpa. Un cargo de 10 % se aplica al saldo restante en la cuenta después de la fecha de vencimiento impresa en su factura. Por favor, llame al 703-771-2713 o por correo electrónico a watersewer@leesburgva.gov si desea hacer arreglos para pagar su factura actual en parcialidades.

¿Qué pasa si no puedo pagar mi factura en la fecha límite?

Si el importe adeudado por los cargos actuales no es pagado en la fecha de vencimiento, la cuenta estará sujeta a una penalidad por demora del 10%. Si el importe a pagar por los cargos y la pena por pagar fuera de plazo no se pagan antes de la fecha de desconexión, el servicio será desconectado y se añadirá una cuota de procesamiento por mora de \$ 30.00. La reconexión sólo se hará mediante el pago de la cantidad total adeudada, incluyendo sanciones y cargos extras. Si sabe que va a necesitar un poco de tiempo extra para pagar por favor llámenos al 703-771-2713 para organizar un plan de pagos. Si nos llama a tiempo, podríamos ayudarle a dividir sus pagos.

¿Cuándo y qué cargos se evalúan si mis servicios públicos serán desconectados por falta de pago?

Las cuentas que tienen saldos vencidos están sujetas a la desconexión después del último día para pagar en el recordatorio final. El pago total del saldo de la cuenta, cuota de procesamiento, cuota por mora y un posible depósito de seguridad pueden resultar necesarios para restablecer sus servicios públicos.