



P.O. Box 2511, Winston-Salem, NC 27102  
336-727-8000 cityofws.org/gnp

### **Política en caso de bloqueo del alcantarillado y responsabilidades de los plomeros y propietarios**

La siguiente información proporciona detalles sobre nuestra política en casos de bloqueo del alcantarillado y le ayudará a determinar la respuesta adecuada. Como un servicio para nuestros clientes, nuestra Política de Buen Vecino (GNP, Good Neighbor Policy, en inglés) ofrece asistencia para los propietarios de viviendas que han experimentado una obstrucción calificada de alcantarillado. **Esta se define como una primera ocurrencia causada por un bloqueo en la línea principal de alcantarillado, no en la línea o conexión de servicio de una casa.**

Si un cliente del Sistema de Alcantarillado y Agua Potable de Winston-Salem y del condado de Forsyth (WSFC Utilities, por sus siglas en inglés) se pone en contacto con su empresa y solicita servicios relacionados con una obstrucción de alcantarillado, para calificar a un reembolso bajo la política de GNP, es necesario que siga nuestros lineamientos.

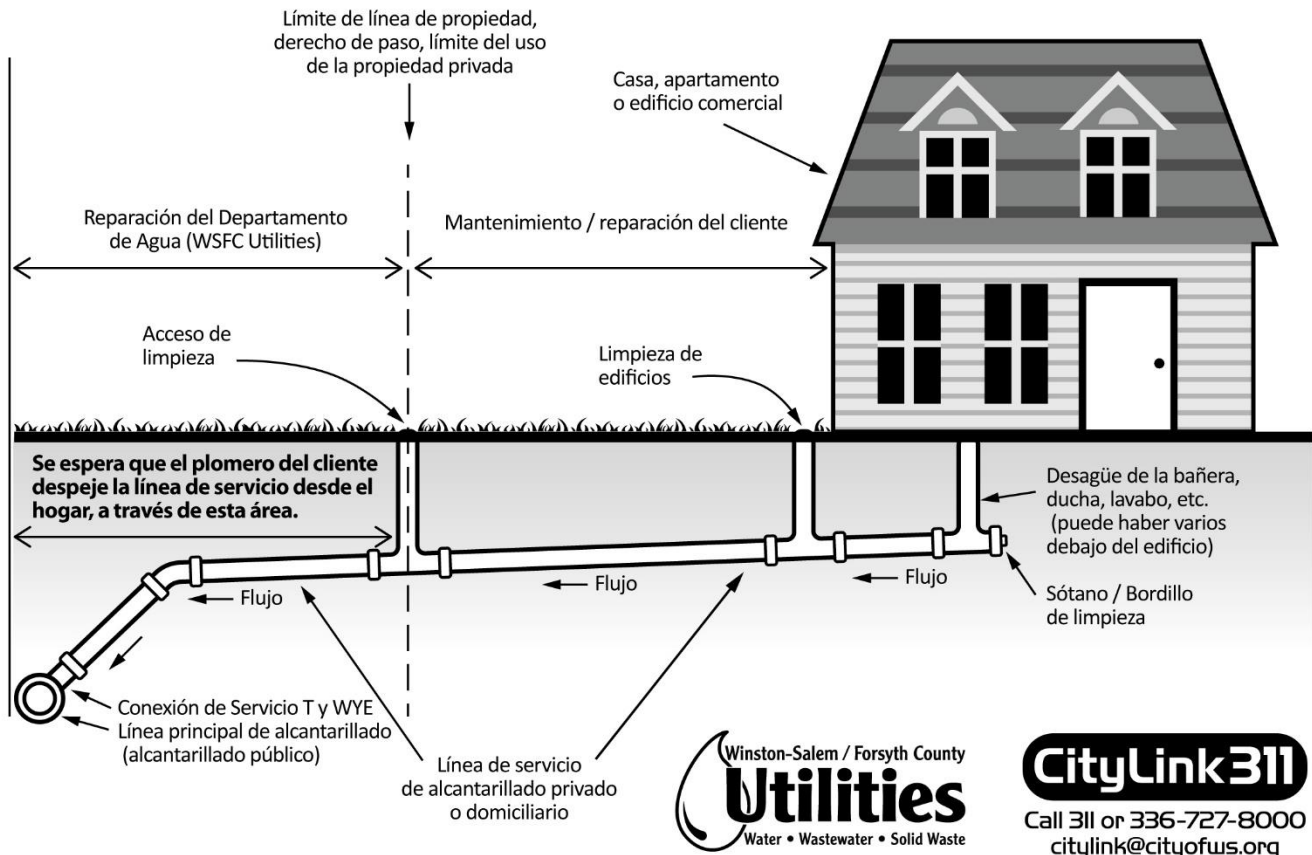
- Cualquier residente conectado al alcantarillado público que haya experimentado una obstrucción en el alcantarillado debe llamar inmediatamente a City Link al 311 ó al 336-727-8000.
- El personal de WSFC Utilities investigará y limpiará rápidamente cualquier parte accesible de la línea de servicio de la casa dentro del derecho de paso público (ROW, Right of Way en inglés) sin costo para el propietario (*vea el diagrama al dorso*).
- **Si existe un acceso de limpieza en el borde del ROW**, por cortesía, el personal de WSFC Utilities limpiará y reparará la línea de servicio, si lo considera necesario.
- Si la línea de servicio de la casa al ROW *no* está bloqueada (no se ve agua en el acceso de limpieza) o si no existe una tubería de limpieza, el propietario debe contratar a un plomero. **Nuestro requisito es que el plomero despeje cualquier obstrucción y la empuje hasta la línea principal del alcantarillado.**
- Los plomeros deben colocar máquinas que destapen raíces de árbol (también se conocen como fresadoras de raíces o root machines, en inglés) o mangueras de chorro a través de la línea de servicio de la casa, **NO solo hasta el acceso de limpieza**, sino a lo largo del derecho de paso público hasta la línea principal de alcantarillado.
- **El plomero debe confirmar que el bloqueo ha sido empujado a la línea principal de alcantarillado y luego tomar un video del interior de la línea de servicio (CCTV, en inglés; es una cámara miniatura de circuito cerrado) para obtener pruebas de cualquier daño a la línea dentro del derecho de paso público. El plomero debe presentar esta evidencia videográfica de daños a un supervisor de operaciones de WSFC Utilities.** Si no hay daños dentro del ROW, no se reembolsará al propietario por los gastos incurridos por tomar el video con la cámara miniatura de circuito cerrado.

Después de que un residente ha reportado una obstrucción en el alcantarillado a WSFC Utilities, el dueño de la propiedad debe hacer arreglos para una limpieza inmediata de su propiedad. Es responsabilidad del propietario identificar y pagar los servicios de un contratista, si es necesario.

Aunque un propietario puede calificar para un reembolso bajo el GNP, WSFC Utilities recomienda encarecidamente que cualquier propietario que experimente una obstrucción en el alcantarillado se comunique con City Link inmediatamente, antes de comenzar la limpieza; el no hacerlo puede afectar negativamente cualquier reclamo que pueda presentar. Además, WSFC Utilities no recomendará un contratista al propietario, ni contratará uno a nombre del propietario. De acuerdo con el GNP, el personal de WSFC Utilities revisará todos los costos de limpieza presentados y solo reembolsará aquellos que sean razonables y estén relacionados con la limpieza de las aguas residuales.

Para obtener más información sobre la asistencia que WSFC Utilities brinda a los propietarios que han experimentado una obstrucción en el alcantarillado, consulte nuestro folleto de Política de Buen Vecino. Está disponible en línea en [cityofws.org/gnp](http://cityofws.org/gnp). Para traducir, haga clic en el botón Select Language en la parte inferior izquierda.

## Política y responsabilidades en caso de bloqueo de alcantarillado



**Un tercio de todos los bloqueos del alcantarillado son causados por grasa y toallitas que se van por el desagüe.**

*Nadie quiere aguas residuales sin tratar en su hogar.*

### **Tire la grasa a la basura**

Raspe las grasas & los aceites en una lata, tápela y tírela a la basura.

[cityofws.org/canthe grease](http://cityofws.org/canthe grease)

### **No tire toallitas en el inodoro**

A pesar de lo que diga el paquete, no se pueden tirar en el inodoro. ¡Mejor tírelas en el bote de basura!

**Solo ponga en el inodoro lo siguiente: orina, excremento, vómito y papel sanitario**

[cityofws.org/nowipes](http://cityofws.org/nowipes)

Para obtener más información y descargar documentos, visite [cityofws.org/gnp](http://cityofws.org/gnp).