

Preguntas frecuentes sobre la Política del Buen Vecino

P: ¿Por qué tengo que firmar una autorización? ¿Qué dice?

R: Este documento protege a WSFC Utilities de repetidos reclamos que surjan del mismo incidente. Cuando lo firma, reconoce el recibimiento del pago para compensarle por los daños a su propiedad, libera a la ciudad de cualquier reclamo que surja de este incidente en el futuro y acepta instalar una válvula de retención en su línea de servicio de alcantarillado. El documento señala específicamente que estos términos se transfieren a futuros propietarios.

P: ¿Qué es una válvula de retención y por qué tengo que instalarla?

R. Una válvula de retención actúa como una compuerta unidireccional en su línea de servicio de alcantarillado. Las aguas residuales pueden fluir de su casa a la línea principal de alcantarillado, pero ya no pueden regresar. Al instalar y mantener una válvula de retención, está protegiendo su propiedad de futuros atascos.

P: ¿Por qué el ayuntamiento compensa los daños solo la primera vez que ocurren en una dirección específica?

R. Si el ayuntamiento ha compensado previamente al dueño de una propiedad por daños bajo la Política del Buen Vecino, ese dueño firmó una autorización acordando instalar una válvula de remanso para evitar problemas en el futuro. El ayuntamiento no se hace responsable por propietarios que no cumplieron con su acuerdo de instalar una válvula de retención o que no le dieron mantenimiento.

P: ¿Qué pasa si solo estoy alquilando esta casa?

R. Puede presentar un reclamo ante el ayuntamiento por daños a su propiedad personal. Si tiene una póliza de propiedad personal o de inquilino, debe consultar con su compañía de seguros para ver si tiene una cláusula adicional o un endoso que cubra los atascos de alcantarillado. El dueño de la propiedad es responsable de presentar un reclamo por daños a la casa.

P: ¿Por qué no pagaré el ayuntamiento por un bloqueo en mi línea de servicio?

R. Si un bloqueo en la línea principal de alcantarillado retrocede hacia su casa, usted ha sufrido daños por eventos que estuvieron fuera de su control. Sin embargo, si el problema está en la línea de servicio que va desde su casa hasta la línea principal de alcantarillado, eso forma parte de la plomería de su hogar. Es de su propiedad y solo sirve a su casa. USTED tiene el control sobre grasas, aceites, toallitas o productos sanitarios y otros artículos que van por el desagüe. Todas estas cosas crean bloqueos que provocan atascos en las alcantarillas. Tire estos productos a la basura.

¡Recuerde que no hay que tirar toallitas en las tuberías!

Solo descargue: orina, excremento, vómito y papel higiénico.



cityofws.org/canthe grease
cityofws.org/nowipes

Para obtener más información
o para alcantarillado de emergencia,
llame al 336-727-8000
o CITYLINK 311.

CityLink311

ABRIL 2021

Política del Buen Vecino

Asistencia para residentes

El hecho de que usted ha experimentado un problema de aguas residuales en el alcantarillo indica que su casa puede no estar en conformidad con el Código de Plomería de Carolina del Norte. El código requiere la instalación de válvulas de remanso para evitar que las aguas residuales se acumulen en las casas.

Según la **Política del Buen Vecino** de los Servicios Públicos del Ayuntamiento de Winston-Salem y del Condado de Forsyth (WSFC Utilities por sus siglas en inglés), usted puede ser elegible para recibir una compensación por los daños causados por una obstrucción en el alcantarillado en su hogar si se requiere una válvula de retención y usted no tiene una.

Si ya recibió el servicio de un plomero o una limpieza de cortesía por parte de WSFC Utilities y cree que puede calificar, lo siguiente que debe hacer es **comunicarse con su compañía de seguros** para ver si su seguro de la propiedad tiene una cláusula adicional o un endoso que cubra las obstrucciones de alcantarillado. Usted necesitará proporcionar una copia o escaneo digital de su póliza para confirmar el deducible.

Después, llame a City Link al 311 ó al 336-727-8000.

El reembolso por daños causados por una alcantarilla puede ser considerado **SOLO** si cumple con todos los criterios siguientes:

1. El retroceso fue causado por un bloqueo en la línea principal del alcantarillado y no en la conexión a la línea de servicio de su hogar;
2. Esta es la primera obstrucción de alcantarillado en esta dirección;
3. Firma un formulario de renuncia a cualquier reclamo adicional a cambio del pago; y
4. Acepta instalar una válvula de retención en su línea de servicio para evitar problemas en el futuro.

• Si se determina que usted es elegible para una compensación y su propiedad está asegurada por los daños a su hogar, el ayuntamiento puede pagar cualquier deducible que corresponda hasta \$1,000.

• Si su propiedad no está asegurada, el ayuntamiento puede reembolsarle hasta \$15,000 por daños a su hogar al recibir facturas detalladas de la persona o compañía que realizó la restauración.

• El ayuntamiento también puede reembolsarle el valor real en efectivo (Actual Cash Value, ACV, por sus siglas en inglés) de la propiedad personal dañada o destruida por este reflujo en su plomería, hasta un máximo de \$5,000. El ACV es el valor de reemplazo actual menos la depreciación (antigüedad y condición del artículo perdido).

• El Ayuntamiento se reserva el derecho de revisar y ajustar todas las facturas y reclamos presentados y reembolsará solo aquellos costos que se consideren razonables y necesarios.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: La Política del Buen Vecino no es una admisión de responsabilidad por parte de los Servicios Públicos del Ayuntamiento de Winston-Salem y del Condado de Forsyth, que retiene y afirma todas las defensas disponibles con respecto a una alcantarilla de respaldo en su hogar.



cityofws.org/gnp

Qué a hacer si experimenta este problema:

- 1. Limpie su propiedad y, si es necesario, contrate a un especialista que pueda ayudarlo.**
- 2. Llame a City Link al 311 ó al 336-727-8000.** También puede solicitar el servicio en citylink@cityofws.org, en cityofws.org/citylink o mediante la aplicación móvil CityLink. Esté preparado para dar su nombre, dirección y la fecha del incidente. Su solicitud será enviada a la oficina de Gestión de Riesgos de la ciudad.
- 3. Esté preparado para enviar una lista de artículos personales que fueron dañados o destruidos por estas aguas residuales de alcantarillado.** La lista debe incluir el precio de compra (o una estimación), la antigüedad de cada artículo y fotografías que los muestren. Envíe facturas detalladas de contratistas o empresas que limpiaron y repararon su hogar. Confirme que su nombre y dirección se encuentren en todos los documentos que envíe. Los documentos pueden enviarse por correo electrónico a risktemp@cityofws.org o por correo postal a : Risk Management, City of Winston-Salem, P.O. Box 2511, Winston-Salem, NC 27101
- 4. La oficina de Gestión de Riesgos abrirá un archivo sobre su caso, revisará su reclamo y hará una recomendación a WSFC Utilities. Un ajustador de reclamaciones puede comunicarse con usted.**
- 5. Haga los arreglos necesarios para instalar una válvula de retención en su línea de servicio.** Este dispositivo es requerido por el código de plomería y está diseñado para proteger su propiedad de aguas residuales en el futuro. EL AYUNTAMIENTO NO LE COMPENSARÁ POR DAÑOS SI NO ACEPTA QUE SE INSTALE ESTA VÁLVULA DE PROTECCIÓN.
- 6. Una vez liquidado su reclamo, se preparará un cheque.** La oficina de Gestión de Riesgos se comunicará con usted para firmar un documento de exoneración a cualquier reclamo adicional. Recibirá el cheque después de firmar el documento.

Limpieza de su propiedad

USTED decidirá cómo limpiar y reparar su casa y que artículos no son recuperables o necesitan ser cambiados. El Ayuntamiento no ofrecerá ningún consejo o experiencia en la toma de estas decisiones.

USTED puede contratar a quien quiera para limpiar y reparar su casa.

Las empresas que limpian y reparan los daños causados por aguas residuales se pueden encontrar poniendo en un buscador de internet: restauración de daños por agua. Muchos están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana.

NOTA: El contratista no es empleado de la ciudad. USTED lo elige. USTED será responsable de todos los tratos con el contratista y de asegurarse de que el trabajo se realice a su satisfacción. El ayuntamiento no representa ni respalda la calidad del trabajo contratado.

