

Preguntas sobre la cuenta

Esta tabla muestra las principales preguntas relacionadas con la cuenta, agrupadas por categoría.



Opciones de pago

¿Cómo pago mi cuenta por Internet?

1. Puede realizar un pago único por Internet usando una tarjeta de crédito, tarjeta de cajero automático o cheque electrónico. Se aplica un cargo adicional por este servicio.
2. De forma alternativa, inscríbese en facturación electrónica y realice pagos electrónicos sin costo utilizando su cuenta bancaria. Ya no recibirá facturas en papel y en lugar de eso, recibirá un correo electrónico o un mensaje de texto cuando llegue la fecha de pago de su factura. Puede cancelar el servicio de facturación electrónica en cualquier momento y recibir facturas de papel nuevamente, a partir de su próximo ciclo de facturación.

¿Dónde puedo pagar mi cuenta en efectivo? Las estaciones de pago cercanas de su casa o negocio aceptan dinero en efectivo, pero algunos lugares exigen el pago de una pequeña cuota. Los pagos realizados en las estaciones de pago tardan 3 días hábiles en procesarse. Busque una estación de pago cerca de su hogar o negocio en nuestro mapa o descargue una lista de ubicaciones por ciudad.

Necesito pagar mi cuenta de inmediato. ¿En cuánto tiempo se procesan los pagos? La mayoría de las opciones de pago se procesan en 2 días de oficina. Para procesar el pago el siguiente día hábil, use los buzones de pago localizados en Oakland.

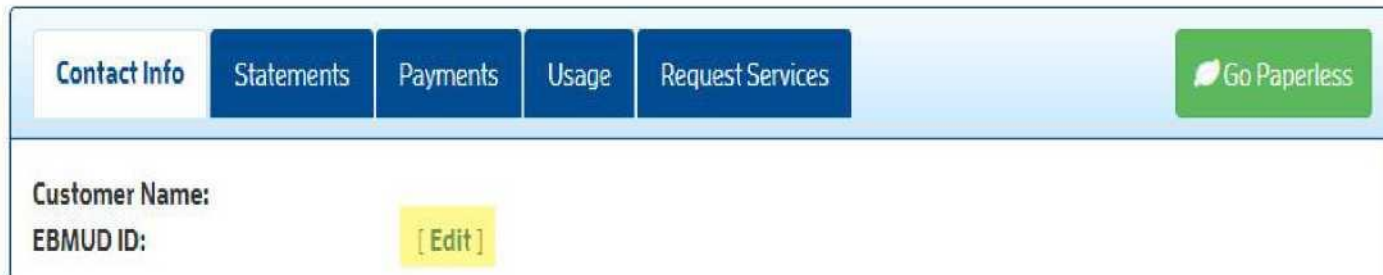


Administre su cuenta

¿Dónde puedo encontrar mi número de cuenta? Su número de cuenta de 11 dígitos se encuentra en la esquina superior derecha de su factura (vea una muestra de una factura). Si no puede encontrar su factura, llame al 1-866-403-2683 durante horas hábiles de lunes a viernes de 8 a.m. a 4:30 p.m.

¿Qué debo hacer si olvido mi dirección de correo electrónico o contraseña? Si olvidó su contraseña, haga clic en el enlace para [restablecer la contraseña](#) en la página de [inicio de sesión](#).

¿Cómo puedo cambiar mi dirección de correo electrónico? [Inicie sesión](#) con su antigua dirección de email, en la pestaña 'Contact Info' (Información de contacto) haga clic en [Edit] junto a 'EBMUD ID'. Siga las instrucciones y active la nueva dirección de correo electrónico.



¿Por qué no puedo activar mi cuenta? Es posible que no pueda activar su cuenta por uno de los siguientes motivos:

- La cuenta ya ha sido registrada. [Ingrese](#) con su dirección de correo electrónico y contraseña.
- El número de cuenta que ingresó es incorrecto o no es el número de 11 dígitos requerido.
- El apellido o el nombre de la empresa no coinciden con lo que aparece en la cuenta.
- El enlace en el correo electrónico de activación ha expirado. El enlace expira después de una hora. Si caduca, haga clic en '[reset password](#)' (restablecer contraseña).



Problemas con cuentas altas

Mi cuenta es más alta de lo habitual. ¿Qué debo hacer? Hay muchas razones posibles para los aumentos en el consumo de agua que pueden resultar en una cuenta más alta. Si recibe una cuenta más alta de lo normal, debe considerar las siguientes posibilidades:

- Posible [fuga de agua](#)
- Aumento en el consumo de agua por regar con más frecuencia debido al [clima cálido](#)
- Miembros adicionales en el hogar
- Cambio en las [tarifas](#)

Tengo una cuenta alta, pero no encuentro una fuga. ¿Qué es lo que está pasando? Hay muchas razones posibles para un consumo elevado, desde un temporizador/controlador de riego defectuoso hasta circunstancias cambiantes. Visite '[Water Conservation](#)' (Conservación del agua) para conocer los recursos que mejor se adaptan a sus circunstancias.



Fugas de agua

¿Qué tipos de fugas repara EBMUD? EBMUD repara fugas en sus medidores de agua y tuberías principales. Las fugas en el costado del medidor del cliente, incluida la tubería entre el medidor y el edificio, son responsabilidad del cliente.

¿Cómo puedo saber si tengo una fuga? Siga las instrucciones en la página de [fugas y cuentas altas](#) para identificar y reparar las fugas más comunes. Para obtener información que pueda imprimir, abra [“Meet Your Meter”](#) (Conozca su medidor).

¿Existen organizaciones que puedan ayudarme con las pequeñas reparaciones en el hogar?

El condado de Alameda brinda ayuda para reparaciones menores de plomería a clientes en las ciudades de Alameda, Albany, Emeryville, Hayward, Oakland, Piedmont, Castro Valley, San Lorenzo y algunas áreas no incorporadas. Llame al 510-670-5398 o visite el sitio Web en www.achhd.org/programs/housing-rehab/.



Cómo entender su cuenta

Necesito ayuda para entender mi cuenta. Visite [“Understanding your bill”](#) (Cómo entender su cuenta) para ver una descripción detallada de las tarifas y los cargos que aparecen en su cuenta de EBMUD.

He consumido muy poca agua según mi última cuenta, ¿por qué mi cuenta de agua sigue pareciendo alta? Las cuentas de agua incluyen cargos fijos, independientemente de la cantidad de agua que consuma. Los cargos fijos cubren los costos necesarios para operar y dar mantenimiento a nuestro sistema y garantizar que sea estable y confiable en el futuro.

Tengo una cuenta mucho más alta de lo normal, ¿se debe a aumentos en las tarifas? Los últimos [cambios en las tarifas](#) afectan a los clientes de manera diferente, dependiendo del consumo de agua. Un hogar promedio que consuma 200 galones al día verá un aumento de \$3.62 por mes en julio de 2019 y un aumento adicional de \$3.73 por mes el año siguiente. [Ingrese](#) a su cuenta de EBMUD y use nuestro [Explicador de Cuentas](#) para evaluar su factura.



‘My Water Reports’ (Mis informes sobre el agua)/Portal en línea

Me gustaría recibir una notificación si mi consumo de agua es inusualmente alto. ¿Cómo configuro las notificaciones? Los clientes de EBMUD pueden ingresar al [portal en línea](#) con la información de su cuenta. Una vez inscrito, vaya a [‘Communication Preferences’](#) (Preferencias de comunicación) y configure sus ajustes de notificación.

Recibo los correos electrónicos/cartas de My Water Report (Mi reporte de agua) sobre mi consumo de agua. ¿Realmente consumo tanta agua? Sí, la información en el reporte se basa en su consumo de agua medido. Muchas personas se sorprenden al ver su consumo de agua en galones por día.

¿Cómo puedo cambiar el número de ocupantes o el tamaño de áreas de jardines que se riegan? [Ingrese](#) al portal y vaya a [‘Update Occupants’](#) (Actualizar ocupantes) en My Account (Mi cuenta).



Ayuda con su cuenta

¿Puedo obtener ayuda para pagar mi cuenta de agua? EBMUD ofrece un Programa de Ayuda al Cliente (Customer Assistance Program o CAP) para ayudar a los clientes residenciales de bajos ingresos y refugios de personas sin hogar que reúnan los requisitos con un descuento a su factura bimestral de agua. Para calificar para este beneficio, los clientes deben completar la solicitud CAP.

¿Puedo obtener una extensión de pago? Inicie sesión en su cuenta y seleccione 'Request Services - Payment Extensions' (Solicitar servicios - Extensiones de pago) o llame a Atención al Cliente al 1-866-403-2683 durante horas de oficina (de 8 a.m. a 4:30 p.m.)

Sugerencia: Algunos clientes dividen su cuenta de agua en dos pagos en lugar de uno cada dos meses. Al recibir su cuenta de agua, puede pagar la mitad de su factura de agua un mes y el saldo restante el próximo mes.



Iniciar o cancelar el servicio

Me voy a mudar, ¿cómo inicio el servicio de agua de EBMUD por primera vez? Si es un cliente residencial inicial de EBMUD, vaya a 'Start service' (Iniciar servicio). Si necesita ayuda, llame a EBMUD durante horas de oficina utilizando la información de contacto que aparece en esta página.

Me voy a mudar de una dirección a otra dentro del área de servicio de EBMUD. Ingrese a 'Manage Your Account' (Administre su cuenta) para cancelar su servicio de agua existente. Luego siga las instrucciones de 'Start Water Service' (Iniciar el servicio de agua) en la página 'Start/stop service' (Iniciar/cancelar el servicio).

Deseo iniciar el servicio para una propiedad de múltiples viviendas (apartamentos). ¿Puedo hacer esto en internet? Actualmente no. Llame a Atención al Cliente al 1-866-403-2683 durante horas de oficina (de 8 a.m. a 4:30 p.m.).

375 11th Street Oakland, CA 94607

1-866-403-2683

Conéctese con nosotros:

