



Preguntas frecuentes sobre el portal de agua para clientes de Joliet

1. ¿Qué es el Portal del Agua del Cliente?
El Portal de agua para clientes es un sistema en línea donde los clientes de agua de Joliet pueden crear una cuenta que les permite ver su uso de agua histórico y casi en tiempo real e identificar tendencias inusuales. El portal también le permite monitorear su uso de agua y establecer alertas que le notificarán si su uso de agua excede los niveles especificados definidos por el usuario.
2. ¿Funcionará el Portal del agua del cliente con mi medidor de agua actual?
Sí, el Portal de agua para clientes funcionará con todos los medidores de agua instalados actualmente. Algunos medidores tienen 4 dígitos y otros tienen 8 dígitos. Si compara el medidor con un automóvil, un medidor de 4 dígitos le dice cuántas millas ha recorrido y un medidor de 8 dígitos le dice cuántas décimas de milla ha recorrido.
3. ¿Cómo puedo determinar si tengo un medidor de 4 u 8 dígitos?
Un medidor de latón tendrá una etiqueta en el costado del medidor que tiene ocho cuadrados debajo del número. Si su calcomanía tiene 4 x, entonces es un medidor de 4 dígitos. Si su calcomanía tiene 8 x, entonces es un medidor de 8 dígitos. Todos los medidores de plástico más nuevos son de 8 dígitos.
4. Si tiene un medidor de 4 dígitos, ¿cuándo se cambiará mi medidor de 4 dígitos por un medidor de 8 dígitos?
Si tiene un medidor de 4 dígitos que aún no ha sido cambiado, lo será en el futuro. La Ciudad tiene un plan multianual para intercambiar todos los medidores de 4 dígitos. Los clientes aún pueden usar el Portal de agua, sin embargo, los datos por hora no serán tan beneficiosos.
5. ¿Por qué usaría esta herramienta?
Los clientes usan el portal de agua para verificar si tienen un uso no planificado; para establecer alertas para recibir notificaciones sobre las cantidades de uso o si se desarrolla un uso no planificado; y comprender mejor sus hábitos de consumo de agua.
6. ¿Cuánto cuesta registrarse?
No tiene costo, es completamente gratis para usar esta plataforma.
7. ¿Puedo usar un dispositivo móvil?
Sí, se puede usar un dispositivo móvil para acceder al Customer Water Portal, sin embargo, usar una computadora proporciona la mejor experiencia.
8. ¿Cómo me registro?
Para configurar una cuenta, un cliente necesita:
a) Su número de factura de agua más reciente (que se encuentra en su factura de agua)
b) Vaya a: Joliet.Gov/CustomerWaterPortal
9. ¿Caduca mi contraseña?



No

10. ¿Hay soporte en caso de que necesite ayuda con el portal?

Para obtener asistencia con el portal del cliente, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de la Ciudad de Joliet por teléfono al 815-724-3820 (8:00 a. m. a 4:30 p. m.), o por correo electrónico a customerservice@joliet.gov.

11. ¿Puedo usar el portal si hablo español?

Sí, para cambiar de inglés a español, haga clic en "Inglés->Español" en la barra de herramientas superior.

12. ¿Alguien más puede ver mi consumo de agua?

No - debe tener las credenciales de inicio de sesión de la cuenta para obtener acceso y ver la información de la cuenta.

13. ¿Puedo pagar mi factura en el portal? ¿O hay un enlace directo para pagar mi factura?

No puede pagar su factura en el portal. En el portal hay un enlace al sistema de pago de facturas de la Ciudad, en la parte superior derecha del portal bajo "Pagar factura".

14. ¿Puedo ver mi uso en galones en el portal?

Sí - puede ver su uso en galones en el portal haciendo clic en "Configuración-> Unidades" y luego en "Uso de agua" haga clic en el botón "galones".

15. ¿Por qué mi agua se mide en pies cúbicos?

Los medidores de agua de la Ciudad reportan el uso de agua en pies cúbicos. Nota: un pie cúbico equivale a 7.48 galones.

16. ¿Por qué el uso de mi factura no coincide con el del portal?

Puede haber una pequeña diferencia entre el uso que se muestra en su factura de agua y el uso que se muestra en el portal del cliente. Los valores de uso diario y por hora se calculan y pueden mostrar pequeñas diferencias en comparación con la cantidad medida que se utiliza para la facturación. Estas cantidades de uso deben estar dentro de 10% de cada uno.

17. ¿Por qué configuraré una alerta?

Configurar una alerta le permite recibir una notificación por correo electrónico o mensaje de texto si su consumo de agua excede el nivel de alerta que usted seleccione. Establecer una alerta ayudaría a identificar el uso de agua no planificado.

18. ¿Cómo configuro una alerta?

Establece una alerta haciendo clic en "Configuración->Alertas de uso". Hay 4 tipos de alertas que puede configurar:

a) "Alerta de uso del ciclo de facturación" que monitorea un ciclo de facturación completo de aproximadamente 30 días.

b) "Alerta de uso diario" le notificará si su uso en un día de 24 horas excede un nivel de alerta especificado.



- c) "Alerta de varios días" le permite configurar una alerta si su uso excede un período continuo de 7 días especificado.
- d) Las "Alertas de vacaciones" le notificarán si su uso en un rango de fechas específico excede la cantidad especificada por el usuario.
- e) Haga clic en Habilitar y Guardar para activar las alertas que configuró.

19. ¿Cómo configuro una alerta de vacaciones?

Para configurar una alerta de vacaciones, haga clic en "Configuración -> Alertas de uso -> Alertas de vacaciones". Las alertas de vacaciones reemplazan a todas las demás alertas durante el tiempo especificado que establezca.

20. ¿Puede el portal notificarme sobre un alto uso?

Sí, después de configurar una alerta, ingrese su información de contacto (dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular para recibir un mensaje de texto) yendo a "Configuración->Configuración de usuario" e ingrese su dirección de correo electrónico y/o número de teléfono celular para recibir un mensaje de texto notificación, luego vaya a "Configuración->Destinatarios de alertas" y puede seleccionar qué alertas le gustaría recibir, y puede agregar destinatarios de alertas adicionales.

21. ¿Las alertas pueden ir a más de una persona?

Sí, se pueden agregar contactos adicionales en "Configuración->Destinatarios de alerta->Agregar destinatario de alerta".

22. ¿Puedo ver el uso por hora?

Sí, puede ver el uso por hora; sin embargo, sus datos de consumo se registran en incrementos de 0,1 pies cúbicos (0.75 galones) para medidores de agua de 8 dígitos e incrementos de 100 pies cúbicos (7.48 galones) para medidores de agua de 4 dígitos.

23. ¿Qué hago si detecto que se está usando agua cuando estamos de vacaciones?

Si detecta que se está usando agua durante las vacaciones, primero confirme que nada en su hogar esté usando agua (como: ablandadores de agua, máquinas para hacer hielo, humidificadores y sistemas de riego), luego pídale a alguien que visite su hogar para identificar dónde se usa el agua. está ocurriendo en su hogar. El culpable más común del uso no planificado es un inodoro que sigue funcionando.