

# Proceso de reclamos de WSSC Water

## ¿Quién cubre los gastos de alimentación para los clientes alojados en un hotel?

Los clientes compran la comida durante su estadía en el hotel y guardan los recibos. Luego, proporcionan esos recibos para el reembolso de los gastos de comida.

## ¿Cuándo está programado que se retiren o reemplacen los equipos de calefacción, ventilación y aire acondicionado, las lavadoras/secadoras y los calentadores de agua?

Si hay daños en la unidad de calefacción o aire acondicionado y/o en la lavadora/secadora, la empresa de limpieza emitirá una notificación y llamará a nuestro centro de servicios de emergencia al 301-206-4002. Una vez notificado, nuestro centro se encargará de que un plomero evalúe las unidades y realice las reparaciones.

## WSSC Water emitirá el cheque directamente al cliente?

WSSC Water le dará directamente al cliente un cheque de liquidación para cubrir los costos de reparación de la propiedad y el reemplazo de los artículos dañados.

## ¿WSSC Water ofrece contratistas para hacer las reparaciones?

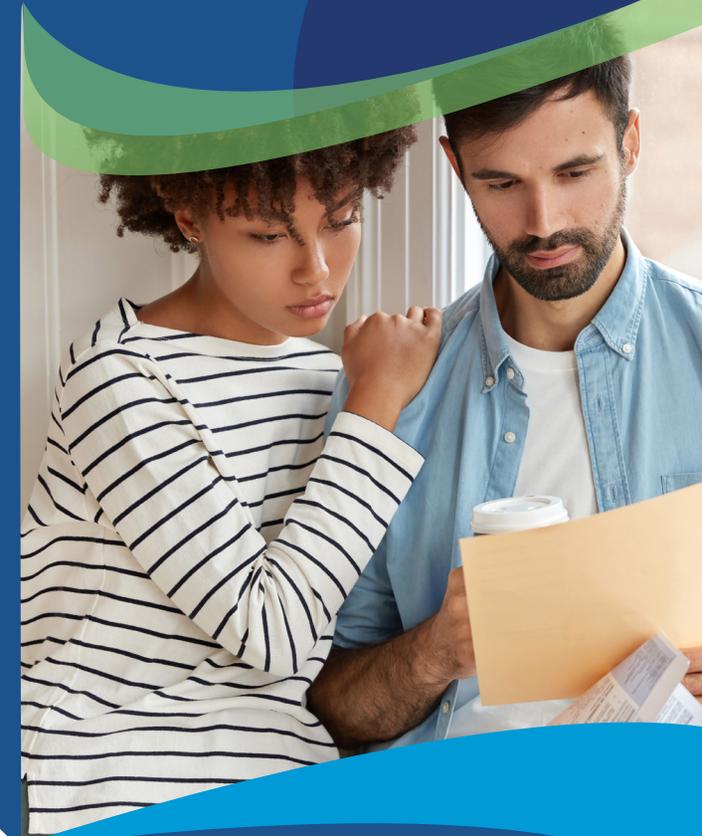
El propietario de la vivienda o un contratista de su elección completa las reparaciones de la propiedad.



14501 Sweitzer Lane  
Laurel, MD 20707

Agentes disponibles de lunes a viernes:  
8 a.m. - 5 p.m.  
301-206-7095

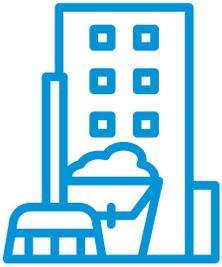
Línea gratuita: 1-800-828-6439  
TTY: 301-206-8345  
[claimsc@wsscwater.com](mailto:claimsc@wsscwater.com)  
[wsscwater.com/claims](http://wsscwater.com/claims)



## Una guía para los clientes de WSSC Water



## ¿Qué sucede después de que WSSC Water envía una empresa de limpieza?



- La empresa limpiará y desinfectará el área afectada. Esto puede incluir quitar algunos paneles de yeso y alfombras. Tomarán fotografías de la escena antes y después de la limpieza.
- La empresa de limpieza puede dejar equipos como ventiladores y humidificadores para secar el área afectada. En general, este equipo necesita funcionar durante 2 o 3 días. Se determinará un día para regresar y recogerlo.
- La empresa de limpieza tomará fotografías y hará un inventario de cada artículo que se haya sumergido en aguas residuales y no se pueda limpiar. Se le pedirá que revise y firme la hoja de inventario para confirmar los artículos. Se determinará un día para devolver y deshacerse de los artículos dañados.
- Si retiró sus pertenencias personales antes de que llegara la empresa, deberá proporcionar fotos de las pertenencias dañadas.
- Si aún no lo ha hecho, comuníquese con la sección de reclamos de WSSC Water y con la compañía de seguros de su propiedad para presentar un reclamo.
- Al recibirlo, se le asignará un agente de reclamos para ayudarlo durante el proceso.

## ¿Cómo presento un reclamo por daños?

Llámenos al 301-206-7095 en el horario de atención habitual, envíe un correo electrónico a [claimsc@wsscwater.com](mailto:claimsc@wsscwater.com) o visite [wsscwater.com/claims](http://wsscwater.com/claims).

El reclamo se asigna a un agente de reclamos que se pondrá en contacto con usted en un plazo de 48 horas hábiles a partir de la asignación.

Su agente le explicará el proceso y los documentos necesarios para investigar su reclamo. Si no logramos comunicarnos dentro de las 48 horas, llame a la sección de reclamos al 301-206-7095.

Le recomendamos que también avise a la compañía de seguros de su propiedad sobre el incidente, ya sea que decida o no presentar un reclamo ante la aseguradora.

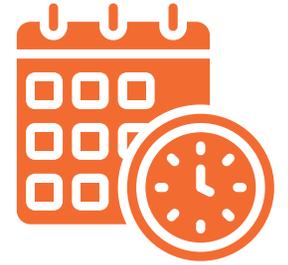


## ¿Qué documentación debo presentar?

- **Formulario de reclamo por daños a la propiedad completado.** Debe incluir la información del seguro de su propiedad.
- **Inventario completo de la propiedad dañada.** Debe incluir la antigüedad y el valor aproximado de cada artículo. Se puede solicitar una prueba de propiedad (fotos, recibos).
- **Recibos de sus gastos.** Por ejemplo, un gasto de plomería para liberar una obstrucción en la línea de WSSC Water.
- **Acceso a la propiedad dañada por parte de nuestro representante.** Es posible que se solicite una inspección de los artículos dañados.

## ¿Cuánto tiempo tardaré en resolver mi reclamo?

El primer paso para una resolución rápida y justa depende de usted. Cuanto más rápido proporcione la información solicitada, más rápido podremos resolver su reclamo. Nuestra investigación incluye la verificación de que WSSC Water se hizo cargo de los daños informados. Si bien la mayoría de los reclamos se resuelven dentro de los 30 días, el plazo depende de la naturaleza y la dimensión del reclamo.



## ¿Qué debo hacer si están entrando aguas residuales o agua en mi sótano?

- Si las aguas residuales se acumulan en su hogar o negocio **cuando está usando agua**, debe comunicarse de inmediato con un plomero autorizado de WSSC Water registrado para trabajar en el distrito de WSSC Water para revisar sus tuberías y, si es necesario, eliminar la obstrucción. Si la obstrucción está en una tubería de su propiedad, comuníquese con la compañía de seguros de su propiedad para determinar si tiene cobertura para la pérdida.
- Si las aguas residuales se acumulan en su hogar o negocio **y no está usando agua, o si un plomero autorizado registrado había identificado una obstrucción en una tubería que WSSC Water mantiene, llame de inmediato a nuestro centro de servicios de emergencia las 24 horas al 301-206-4002.** Si un área de su hogar está inundada, le recomendamos que no ingrese.