



**The York Water Company**  
**Preguntas frecuentes para un agente de facturación de**  
**York Water y la ciudad de York para la alcantarilla y la basura**



## **FAQs/Preguntas frecuentes:**

# **Comprensión de la factura de alcantarillado y basura de la ciudad de Nueva York de York Water Company**

**(Q1: Why is my City of York sewer and refuse bill coming from York Water?)**

**Pregunta #1: ¿Por qué viene la factura desde York Water y no de la ciudad de York?**

Respuesta: La ciudad de York y York Water Company están trabajando juntos para mejorar las facturas para los clientes de la ciudad de York de la alcantarilla y la basura.

(A: The City of York and the York Water Company (YWC) are working together to streamline sewer and refuse billing for City of York sewer and refuse customers.)

**(Q2: Who will send me my City of York sewer and refuse bill now?)**

**Pregunta #2: ¿De dónde vendrá mi factura de la ciudad de York de la alcantarilla y la basura?**

Respuesta: York Water Company les enviará las facturas por medio de la ciudad de York comenzando al fin de agosto, 2020. York Water Company les enviará las facturas, los avisos de terminación de su servicio por no hacer los pagos, y los avisos después de la terminación del agua.

(A: The YWC will begin sending out the bills on behalf of the City of York starting at the end of August 2020. YWC will send out bills, collect payments, post termination notices, and shut off water service for non-payment of City of York sewer and refuse bills.)

**(Q3: Will my City of York sewer and refuse bill be enclosed in the same envelope as my York Water bill?)**

**Pregunta #3: ¿Llegará la factura de la alcantarilla y la basura en el mismo sobre cuál contiene mi factura del agua de York Water Company?**

(A: No, your City of York sewer and refuse bill will be sent to you in a separate mailing within one week of receiving your monthly York Water bill.

Respuesta: No. La factura de la alcantarilla y la basura será enviada en un sobre aparte entre un mes de recibir su factura mensual de York Water Company.



**The York Water Company**  
**Preguntas frecuentes para un agente de facturación de**  
**York Water y la ciudad de York para la alcantarilla y la basura**



**(Q4: How can I pay my York City sewer and refuse bill once York Water becomes the billing agent?)**  
**Pregunta #4: ¿Cómo puedo pagar la factura de la ciudad de York de la alcantarilla y la basura cuando York Water Company se convierte cómo el agente de facturación?**

Respuesta: York Water les ofrece varias opciones convenientes para pagar su factura de la alcantarilla y la basura. Se puede pagar en persona en 130 East Market Street durante las horas regulares o por llamar el número de teléfono disponible por 24 horas al día (1-866-665-9578). También se puede enviar su pago por correo al York Water Company, P.O. Box 3009, Lancaster, PA, 17604-3009, utilizando la línea electrónica <https://www.yorkwater.com/bill-pay> o el programa FREE-Timely Automatic Payment (pago automático gratis). También se puede inscribir para pagar en línea sin facturas de papel. York Water Company acepta las tarjetas de VISA, MasterCard, Discover y American Express.)

(A: York Water offers several convenient options to pay your City of York sewer and refuse bill. You can pay your bill in-person at 130 East Market Street during regular business hours, call the 24-hour phone number (1-866-665-9578), mail your payment to YWC at PO Box 3009, Lancaster, PA 17604-3009, pay online at <https://www.yorkwater.com/bill-pay/>, or pay using our FREE-Timely Automatic Payment (TAP) Program. While you are at it, enroll in paperless billing. YWC accepts VISA, MasterCard, Discover, and American Express.)

**(Q5: What COVID-19 restrictions are required when visiting York Water to pay my bill?)**

**Pregunta #5: ¿Cuáles son las precauciones sobre el COVID-19 cuando entro a York Water para pagar mi factura?**

Respuesta: La salud y la seguridad de nuestros clientes y los empleados es sumamente importante para York Water. El uso de las mascarillas es obligatorio para cada cliente entrando al edificio y cada persona tiene que desinfectar las manos antes de recibir servicios. Los clientes tienen que mantener la distancia social en cada momento. Cada cliente tiene que entrar y salir por la entrada en Market Street.

(A: The health and safety of customers and employees is of utmost importance to York Water. Masks are required to be worn inside the building and customers are asked to sanitize their hands before receiving service. Customers are asked to maintain social distance at all times. All customers must enter and exit through the Market Street entrance.)



**The York Water Company**  
**Preguntas frecuentes para un agente de facturación de**  
**York Water y la ciudad de York para la alcantarilla y la basura**



**(Q6: Is there a convenience fee to pay my City of York sewer and refuse bill online, in person, or over the phone?)**

**Pregunta #6: ¿Hay una tarifa de conveniencia por pagar mi factura de la ciudad de York de la alcantarilla y la basura por línea, por persona o por teléfono?**

Respuesta: Sí. Habrá una tarifa de \$1.50 por cada cantidad de \$100 para pagar su factura de la ciudad de York de la alcantarilla y la basura en línea, por persona o por teléfono utilizando una tarjeta de crédito o de débito. Por ejemplo, una factura de \$99.00 significa que usted pagará \$100.50 en total (\$99.00 + \$1.50) y una factura de \$105.00 significa que usted tendrá que pagar \$108.00 (\$105.00 + \$3.00). La factura del agua es diferente. York Water les pagará los cargos de conveniencia para sus clientes del agua, sin embargo, la ciudad de York no pagará la tarifa de la alcantarilla y la basura de sus clientes. El cargo para utilizar el pago periódico por ACH/eCheck es \$0.75 por pago. No hay un cargo por pagar con el efectivo, con un cheque o con un giro postal.

(A: Yes, there will be a \$1.50 per \$100.00 payment convenience fee to pay your City of York sewer and refuse bill online, in person or over the phone using a credit or debit card. For example, a \$99.00 bill means you will pay \$100.50 (\$99.00+\$1.50), and a \$105.00 bill means you will pay \$108.00 (\$105.00 + \$3.00). This is different from your water bill. YWC pays the convenience fees for our water customers, but the City of York will not pay the convenience fee for sewer and refuse customers. The fee to pay using recurring ACH/eCheck is \$0.75 per payment. There is no convenience fee to pay by cash, check, or money order.)

**(Q7: Will I get a new account number for my City of York sewer and refuse bill?)**

**Pregunta #7: ¿Recibiré un número nuevo para mi cuenta de la ciudad de York para mi factura de la alcantarilla y la basura?**

Respuesta: Sí. Usted recibirá un número nuevo para su cuenta de la factura de la alcantarilla y la basura de la ciudad de York. Este número NO SERA el mismo de su factura del agua ni su número que ya existe con la ciudad de York. Se debe asegurar que sus pagos apliquen a su número de cuenta nuevo.

(A: Yes, you will receive a new account number for your City of York sewer and refuse bill. This account number will NOT be the same as your water bill or the account number you currently have with the City of York. You must be sure to apply any payments for your sewer and refuse bill to your new account number.)



**The York Water Company**  
**Preguntas frecuentes para un agente de facturación de**  
**York Water y la ciudad de York para la alcantarilla y la basura**



**(Q8: If I do not pay my City of York sewer and refuse bill, will my water service be shut off?)**

**Pregunta #8: ¿Se podrá terminar mi servicio del agua si no pago la factura de la alcantarilla y la basura?**

Respuesta: Sí. La ciudad de York ya ha autorizado a York Water para fijar noticias de cancelación del servicio en las propiedades por no pagar. Después del proceso de fijar la noticia por no pagar, si su pago no fue recibido todavía, se apagará su servicio del agua.

(A: Yes, the City of York has authorized York Water to post termination notices on properties for non-payment. After going through the entire posting process for non-payment, if payment of your City of York sewer and refuse bill still has not been received, your water service will be shut off.)

**(Q9: I know I have a past due balance on my sewer/refuse bill. Will York Water now handle the billing for previous, unpaid balances?)**

**Pregunta #9: Yo tengo un saldo vencido de mi factura de la alcantarilla y la basura. ¿Quién manejará las cuentas delincuentes?**

(A: Yes, York Water will be handling any past due balances that were not accounted for in the City of York's amnesty program. Those past due balances will appear in approximately the next 2-3 months.)

Respuesta: Si. York Water estará manejando las cuentas delincuentes cuales no fueron tratados con el programa de la amnistía de la ciudad de York.

**(Q10: Will York Water re-institute the City of York's previous amnesty terms for delinquent sewer and refuse bills?)**

**Pregunta #10: ¿Se podrá renovar York Water el programa de la amnistía para las cuentas delincuentes de la alcantarilla y la basura?**

(A: No, the City of York's amnesty program has ended.)

Respuesta: No. Ya se acabó este programa en la ciudad de York.



**The York Water Company**  
**Preguntas frecuentes para un agente de facturación de**  
**York Water y la ciudad de York para la alcantarilla y la basura**



**(Q11: My sewer and refuse bill seems really high. Why is that?)**

**Pregunta #11: Mi factura se parece muy alta. ¿Por qué es eso?**

(A: The sewer and refuse bill you received includes fees incurred for the past 2 months, inclusive of July and August.)

Respuesta: La factura de la alcantarilla y la basura recibida ya incluye las tarifas acumuladas por los últimos dos meses, inclusivo de julio y de agosto.

**(Q12: How long will York Water manage the City of York Sewer billing processes?)**

**Pregunta #12: ¿Por cuánto tiempo estará la ciudad de York manejando este proceso de las facturas?**

(A: York Water has a long-term services agreement to provide billing and customer service support to the City of York sewer and refuse customers. At this point in time, York Water will manage billing and customer service for the foreseeable future.)

Respuesta: York Water tiene un acuerdo de servicios de largo plazo para ofrecer soporte para sus clientes de la alcantarilla y la basura en la ciudad de York. York Water seguirá manejando los servicios de las facturas y el soporte en el futuro previsible.

**(Q13: Why is my York Water meter reading on my City of York Sewer and Refuse bill?)**

**Pregunta #13: ¿Por qué existe la indicación de mi medidor de York Water en mi factura de la ciudad de York de la alcantarilla y la basura?**

Respuesta: Su consumo de agua es asociado directamente a las tarifas de la alcantarilla y la basura. Ahora pueden ver como el aumento o el disminuye en su uso del agua afecta su factura de la alcantarilla y la basura directamente.

(A: Your water consumption directly relates to your sewer and refuse fees. By seeing your water usage on each bill, you can now see how increases or decreases in your water use affects your sewer and refuse bill directly.)



**The York Water Company**  
**Preguntas frecuentes para un agente de facturación de**  
**York Water y la ciudad de York para la alcantarilla y la basura**



**(Q:14 How much do I pay in sewer fees per gallon of water consumed?)**

**Pregunta#14: ¿Cuánto se paga en las tarifas de la alcantarilla por cada galón de agua consumido?**

**(A: For every 1,000 gallons of water, the City of York charges you \$9.10 for sewer service.)**

**Respuesta: Por cada mil galones de agua, la ciudad de York les cobra \$9.10 por el servicio de la alcantarilla.**