

SAN ANTONIO WATER SYSTEM

Dear Customer:

We have received a service call for a sewer lateral stoppage or backup at this address. To help serve you better, we are providing you this outline of San Antonio Water System's policies and procedures to assist you in achieving a faster repair.

Our crew has inspected the sewer main line in the street/alley/easement and should have notified you of the results. If the main line had a stoppage, we will clear the main line and make any necessary repairs.

If we found the sewer main line clear, then the problem is probably in the lateral yard piping leading from your home. We recommend that you hire a licensed plumber to locate the problem with electronic locating equipment and clear the line. If the lateral yard piping requires repair, then we recommend that you obtain price estimates from a licensed plumber for the repair work. If the plumber identifies the location of the problem to be in your lateral yard piping leading from your building/home to the property line, SAWS cannot reimburse you for the plumber's work to clear or repair your line. If you have encountered a sewage spill in your home, then you should immediately review your homeowners' insurance policy and contact your agent.

If the plumber determines that the problem is located beyond the property line, in the right-of-way, street or alley, then the plumber must electronically locate the lateral, mark the location of the obstruction with green paint and contact our Emergency Services Section at 704-SAWS (704-7297). If we determine that it is in fact SAWS' responsibility, then we will place a high priority on making the repair. The repair will require that other utilities such as electric, gas, telephone, etc. mark the location of their lines prior to our digging. You will be reimbursed for the plumber's normal and customary charges for the work. SAWS will only reimburse for work performed by a licensed plumber. Please mail your receipts to:

San Antonio Water System
Attn: Ross D. Harris
515 Mission Road
San Antonio, TX 78210

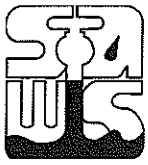
We are working hard to insure your satisfaction. If you have any questions or wish to make any comments please contact our Emergency Services Section at 704-SAWS (704-7297) and they will have a SAWS representative contact you as soon as possible.

Sincerely,

Jerome A. Iltis, P.E.
Director , Distribution and Collection Department

NOTICE TO PLUMBERS

Before you start any work, please provide an estimate to the customer. In order for the customer to be reimbursed, the break must be in the right-of-way/street or alley. Typically SAWS owns the lateral between the main line and the property line. SAWS will only reimburse the customer for a plumber's normal and customary charges related to electronically pinpointing the location of the problem. Reimbursements will not be approved for improvements to the property such as new cleanouts, etc. If we excavate and cannot find the break, we will contact you at that time. Plumbers that fail to respond or properly locate the break are subject to a time and materials charge.



SAN ANTONIO WATER SYSTEM

Estimado cliente:

Se nos ha notificado que la cloaca lateral en esta dirección está obstruida o desbordándose. Con el fin de brindarle mejor atención, le estamos proporcionando este resumen de las normas y procedimientos del San Antonio Water System que lo ayudarán a obtener una reparación más rápida.

Nuestro personal ya ha inspeccionado la cloaca maestra en la calle, callejón, o servidumbre de paso, y ya le habrá notificado de los resultados. Si ésta estaba obstruida, quitaremos la obstrucción y haremos las reparaciones que sean necesarias.

Si determinamos que la cloaca maestra no está obstruida, entonces es probable que el problema está en la cloaca lateral que sale de su casa y conecta con la maestra. Le recomendamos que contrate a un plomero autorizado para que emplee equipos electrónicos para localizar el problema y desatascar la cloaca. Si hace falta reparar la cloaca lateral, entonces le recomendamos que obtenga estimados de plomeros autorizados para la reparación. Si el plomero determina que el problema se encuentra en el tramo de cloaca lateral entre su casa o edificio y donde termina su propiedad, SAWS no podrá reembolsarle los gastos ni de desatascar ni de reparar la cloaca. Si ha advertido un derrame de aguas cloacales en su casa, deberá revisar de inmediato su póliza de seguro residencial y comunicarse con su agente de seguros.

Si el plomero determina que el problema se encuentra más allá de su propiedad, ya sea en una servidumbre de paso, calle, o callejón, deberá localizar la cloaca lateral electrónicamente, marcar con pintura verde la ubicación de la brecha, y comunicarse con la Sección de Servicios de SAWS. El número de teléfono de la Sección de Servicios es 704-7297. Después que se comunique, si determinamos que la reparación es la responsabilidad de SAWS, entonces le asignaremos la más alta prioridad a la reparación, lo que requerirá que otras compañías de servicio público, como electricidad, gas, teléfono, etc., marquen la ubicación de sus cables y tuberías antes de poder nosotros excavar. Le reembolsaremos los gastos normales y usuales de un plomero autorizado para el trabajo. Por favor, envíe sus recibos a:

San Antonio Water System
Attn: Lateral Reimbursement Program
515 Mission Road
San Antonio, TX 78210

Nos estamos esmerando por asegurarnos de su satisfacción. Si tiene alguna duda o comentario, por favor que se comunique con nuestra Sección de Servicios de Emergencia al 704-SAWS (704-7297), quienes harán que un representante de SAWS se comunique con usted lo más pronto posible.

Muy atentamente,

Ing. Jerome A. Iltis
Director, Departamento de Distribución y Colección

AVISO A LOS PLOMEROS:

Antes de empezar cualquier trabajo, por favor entregue un estimado del costo al cliente. Para que podamos reembolsar al cliente, la brecha deberá estar en la servidumbre de paso, calle, o callejón. Por lo regular, la cloaca lateral entre la cloaca maestra y la propiedad del cliente pertenece a SAWS. SAWS reembolsará al cliente únicamente los costos normales y usuales de plomero por localizar electrónicamente la ubicación exacta del problema. No se reembolsarán obras de renovación o rectificación, como nuevas bocas de limpieza, etc. Si excavamos sin poder encontrar la brecha, lo llamaremos. A los plomeros que no respondan o no localicen las brechas debidamente se les cobrará la mano de obra y los materiales.