



Comisión de Servicios Públicos de Florida

La Comisión de Servicios Públicos de Florida es responsable de la regulación económica de las empresas privadas de agua y/o aguas residuales en algunos condados del estado, asegurando el servicio adecuado y el establecimiento de tarifas justas, razonables, compensatorias y no discriminatorias. La Comisión consiste de cinco miembros designados por el Gobernador y confirmados por el Senado. La regulación ambiental de las compañías de agua y/o aguas residuales en asuntos tales como permisos para extracción del agua, eliminación de aguas residuales y normas de salubridad y seguridad, es llevada a cabo por el Departamento de Protección Ambiental de la Florida, los Distritos de Administración del Agua y las agencias locales de salud del condado.

Este folleto (requerido por la Regla 25-30.310(3) de la PSC, F.A.C.) está diseñado para explicar algunas de las políticas y procedimientos relacionados con los usuarios de compañías privadas de agua y/o aguas residuales reguladas por la Comisión de Servicios Públicos de Florida.

Nuestro formulario de reclamos está on-line 24 horas al día en www.floridapsc.com

Cómo Comunicarse con la PSC y su Personal

La PSC y su personal están siempre listos para responder preguntas relacionadas con la regulación de las compañías de servicio público. La Oficina de Asistencia al Consumidor, Divulgación y Prensa de la Comisión tiene disponible un personal especializado en información para responder preguntas de los consumidores en la Florida. Sin embargo, los consumidores deben buscar información sobre las reglas, servicio y tarifas directamente de la compañía.

Si los consumidores tienen algún problema con respecto al servicio, facturación o tarifas, primero deben intentar resolverlo con la compañía. Después de darle a la compañía un tiempo adecuado para corregir el problema, los consumidores que no estén satisfechos pueden llamar a la Oficina de Asistencia al Consumidor, Divulgación y Prensa de la PSC al **1-800-342-3552**, o enviar sus preguntas por fax al **1-800-511-0809**. También pueden comunicarse con la PSC a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

contact@psc.state.fl.us

Además, pueden visitar la página de la Comisión en la Internet en

www.floridapsc.com,

o escribir a la

Comisión de Servicios Públicos de Florida
Oficina de Asistencia al Consumidor,
Divulgación y Prensa
2540 Shumard Oak Boulevard
Tallahassee, Florida 32399-0850



Comisión de Servicios Públicos de Florida

Su Servicio de Agua y Aguas Residuales





Estructura Tarifaria

La mayoría de las tarifas de agua y aguas residuales son desarrolladas con un cargo básico por los gastos de las instalaciones y un cargo por el consumo de agua en galones. El cargo básico por los gastos de las instalaciones es una tasa fija diseñada para recuperar los costos fijos del servicio de la empresa que permanecen iguales cada mes, haya o no consumo. El cargo por galones consumidos recupera los costos variables asociados con el servicio de la empresa tales como electricidad, químicos y mano de obra involucrados en la producción y distribución del servicio de agua, así como en el retiro, tratamiento y eliminación de las aguas residuales. El cargo por galones consumidos es estimado por cada 1.000 galones o 100 pies cúbicos de agua que son registrados en el medidor del usuario. Como se sabe que toda el agua usada por los consumidores residenciales no regresa al sistema de recolección de aguas residuales, se establece un máximo (o tope) en el número de galones de consumo de agua que se le facturará al usuario. Normalmente, este tope está entre los 6.000 y 10.000 galones. Cualquier consumo de agua por encima de esa cantidad, generalmente se considera que es usado para propósitos tales como irrigación; por lo tanto, no regresa a la instalación de recolección de aguas residuales.

Prácticas de Facturación

A la empresa de agua se le exige que lea el medidor del usuario y envíe las facturas a intervalos regulares. La mayoría de las empresas facturan mensualmente por el servicio; sin embargo, algunas compañías facturan bimensual o trimestralmente. El consumidor tiene 20 días desde la fecha de envío por correo de la factura. Si el pago no es hecho antes de la fecha de vencimiento en la factura, el servicio puede ser discontinuado, con la condición de que la empresa notifique al consumidor por escrito que la cuenta está morosa y sujeta a la interrupción del servicio. La notificación debe darle al consumidor por lo menos 5 días hábiles para corregir cualquier deficiencia. El servicio no puede ser discontinuado por falta de pago entre las 12 del mediodía del viernes y las 8:00 a.m. del siguiente lunes, o entre las 12 del mediodía del día anterior a un día festivo y las 8:00 a.m. del siguiente día hábil. Igualmente, el servicio no puede ser discontinuado o negado porque un ocupante previo no haya pagado la factura. Cada usuario tiene el derecho de solicitar y recibir de la empresa información sobre el método utilizado para la lectura de los medidores y la calculación de las facturas, así como que le expliquen las tarifas de la empresa aplicables al tipo de servicio que está recibiendo. La empresa debe asistirlo en la obtención de la tarifa más ventajosa para sus requerimientos de servicio.

Problemas del Medidor

Un usuario que sospeche que el medidor no está midiendo correctamente el consumo de agua, puede solicitar que la empresa realice una prueba en el sitio al medidor de agua. Para presenciar la prueba, la PSC aconseja a los usuarios hacer una cita con el representante de la empresa. La empresa realizará la prueba sin cargo alguno. Si el usuario no está satisfecho con los resultados de la prueba efectuada en el sitio donde se encuentra el medidor, puede solicitar por escrito que se examine el medidor en un laboratorio de pruebas. A la empresa se le permite cobrar una cuota para sufragar los costos de esta prueba, conocida como prueba en banco. El usuario también tiene el derecho de tener un representante de la PSC para que observe y/o supervise la prueba en banco. Se requiere que la empresa dé al usuario que solicitó la prueba un informe por escrito de los resultados de la misma.

Grifos Que Gotean

Los grifos que gotean son comunes y pueden aumentar el total de una factura de servicio. Es importante reparar las goteras porque el usuario, no la empresa, es responsable de cualquier gotera del lado del usuario a partir del medidor de agua. Si la gotera está del lado del usuario a partir del medidor, al usuario se le puede facturar por el consumo de agua y cualesquier otros cargos relacionados con las aguas residuales. La empresa no está bajo la obligación de mostrar cómo fue consumida el agua una vez que ha pasado a través del medidor. La empresa está obligada a asegurarse de que el medidor esté trabajando correctamente y que se estén tomando lecturas precisas.

Interrupciones del Servicio

La empresa debe notificar con anticipación a sus usuarios de una interrupción programada. Algunas veces, el servicio es interrumpido debido a circunstancias fuera del control de la empresa. Cuando esto sucede, no se le requiere a la empresa notificar a los usuarios, pero sí está obligada a restaurar el servicio tan pronto como le sea posible.



Actualmente, las aguas residuales están siendo recicladas en muchos lugares y usadas para la irrigación de campos de golf. El reciclaje disminuirá la demanda de nuestro abastecimiento de agua natural.

Inicio del Servicio de Aguas Residuales

A cada empresa se le exige que provea del servicio, sin demoras injustificadas, a todas aquellas personas en su área de servicio que introduzcan una solicitud de servicio apropiada. También se le exige que mantenga en su oficina una copia para la inspección pública de su tarifa, la cual ha sido aprobada por la Comisión de Servicios Públicos de la Florida (PSC, por sus siglas en inglés). La tarifa contiene todas las listas de precios, un plan de cargos, y las reglas y regulaciones de la empresa.

Depósitos del Consumidor

Cuando una persona solicita el servicio de agua o aguas residuales, la empresa puede pedirle que establezca un crédito presentando un depósito en efectivo, un fiador aprobado para asegurar el pago de las facturas, una carta de crédito irrevocable de un banco, o un bono de garantía. Cada empresa que requiera depósitos de sus usuarios debe pagar un mínimo del 2 por ciento de interés sobre el depósito por año. Sin embargo, después que un usuario residencial ha establecido un récord de pago satisfactorio y ha tenido servicio continuo por 23 meses, la empresa debe reembolsar el depósito al usuario. Un récord de pago satisfactorio se establece cuando, en los 12 meses previos, el usuario (a) no se ha retrasado más de una vez en el pago mensual, (b) no ha pagado con un cheque rechazado por el banco, (c) no se le ha desconectado el servicio por falta de pago o, en ningún momento, (d) ha manipulado el contador o (e) usado el servicio de una manera fraudulenta o no autorizada. Bajo ciertas circunstancias, tales como repetidos pagos retrasados o continuas facturas por cantidades que exceden el depósito actual, la empresa puede solicitar un depósito adicional o un depósito nuevo. Sin embargo, la cantidad total del depósito solicitado no puede exceder el promedio del cargo real por el servicio de agua y/o aguas residuales de dos períodos de facturación durante los últimos 12 meses. La empresa debe dar una notificación por escrito de 30 días para solicitar un depósito adicional. Cuando una cuenta es cerrada, el depósito puede ser acreditado a la factura final y cualquier balance debe ser reembolsado al usuario dentro de los siguientes 15 días.