

## COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLORIDA

La Comisión de Servicios Públicos de Florida (PSC) es responsable de la regulación económica de las empresas privadas de agua y/o aguas residuales, lo cual requiere el establecimiento de tarifas justas y razonables, y asegurar un servicio adecuado.

Las regulaciones ambientales, incluidos los permisos de extracción de agua, la eliminación de aguas residuales y las normas de salubridad y seguridad, son aplicadas por el Departamento de Protección Ambiental de Florida, los Distritos de Administración del Agua y las agencias locales de salud del condado.

Para asistir a los usuarios, este folleto [requerido por la Regla 25-30.310(3) de la PSC, F.A.C.] explica algunas de las políticas y procedimientos para las empresas privadas de agua y/o aguas residuales reguladas por la PSC.

## INICIO DEL SERVICIO DE AGUA Y AGUAS RESIDUALES

Se requiere que cada empresa de agua brinde servicio a cualquier persona en su área de servicio que introduzca una solicitud adecuada. Una copia de la tarifa de la empresa de agua aprobada por la PSC, con todas las listas de tarifas, cargos, reglas y regulaciones, debe estar disponible en la oficina de la empresa para la inspección pública.



FLORIDA  
PUBLIC  
SERVICE  
COMMISSION

## CÓMO COMUNICARSE CON LA PSC

Si los usuarios tienen algún problema con el servicio, la facturación o las tarifas, primero deben intentar resolverlo directamente con la empresa de agua. Después de darle a la empresa el tiempo suficiente para corregir el problema, los usuarios que no estén satisfechos pueden comunicarse con la Oficina de Asistencia al Consumidor, Divulgación y Prensa de la PSC llamando por el 1-800-342-3552, enviando un fax por el 1-800-511-0809, un correo electrónico a [contact@psc.state.fl.us](mailto:contact@psc.state.fl.us), o escribiendo a:

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



OCTOBER 2020

SU SERVICIO  
DE AGUA Y  
AGUAS  
RESIDUALES



COMISIÓN  
DE SERVICIOS  
PÚBLICOS  
DE FLORIDA



## DEPÓSITOS DEL CONSUMIDOR

Cuando una persona solicita el servicio de agua o aguas residuales, la empresa de agua puede solicitar al cliente que establezca un crédito.

### UN CLIENTE PUEDE HACER ESTO:

- ◆ presentando un depósito en efectivo,
- ◆ encontrando un garante satisfactorio para asegurar los pagos de facturas,
- ◆ presentando una carta de crédito irrevocable de un banco, o
- ◆ proporcionando una fianza 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. Una vez que un usuario residencial ha establecido un historial de pago satisfactorio y ha tenido un servicio continuo durante 23 meses, la empresa debe reembolsar el depósito al usuario. Se establece un historial de pago satisfactorio cuando en los 12 meses anteriores el cliente no ha:

- ◆ hecho más de un pago de factura atrasado,
- ◆ pagado con un cheque rechazado por un banco,
- ◆ sido desconectado por falta de pago,
- ◆ manipulado el medidor en ningún momento, o
- ◆ usado el servicio de manera fraudulenta o no autorizada en ningún momento.

Bajo ciertas circunstancias, como repetidos pagos tardíos o continuas facturas por cantidades que exceden el depósito actual, la empresa puede requerir un depósito adicional o nuevo. Sin embargo, el monto del depósito solicitado no puede exceder el cargo promedio por dos períodos de facturación. La empresa debe notificar por escrito con 30 días de anticipación la solicitud de un depósito adicional.

Cuando se cierra una cuenta, el depósito se puede acreditar a la factura final y cualquier saldo debe reembolsarse al cliente dentro de los siguientes 15 días.

## ESTRUCTURA TARIFARIA

La mayoría de las tarifas de agua y aguas residuales incluyen un cargo básico por mes y un cargo por galonaje. El cargo básico por mes es un cargo mensual fijo diseñado para recuperar los costos fijos del servicio, independientemente de que haya consumo o no. El cargo por galonaje recupera los costos variables asociados con la electricidad, los productos químicos y la

mano de obra para la producción y distribución del servicio de agua y para la remoción, tratamiento y eliminación de aguas residuales. El cargo por galonaje es estimado por cada 1,000 galones o 100 pies cúbicos de agua que se registren en el medidor del usuario.

Algunas empresas de agua tienen una estructura tarifaria de bloque creciente que está diseñada para fomentar la conservación del agua. El precio del agua es tal que el costo por 1,000 galones por encima de cierto umbral es mayor que el costo de uso por debajo de ese umbral.

Reconociendo que toda el agua utilizada por los usuarios residenciales no regresa al sistema de recolección de aguas residuales, se establece un consumo máximo (o límite) de facturación, normalmente entre 6,000 y 10,000 galones. Cualquier consumo de agua superior a esa cantidad generalmente se considera que es para propósitos de irrigación y, por lo tanto, no regresa al sistema 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 de agua facturan mensualmente el servicio; sin embargo, hay algunas que facturan bimensual o trimestralmente. El usuario tiene 20 días a partir de la fecha del matasellos de correo para pagar la factura. Si el pago no se realiza antes de la fecha de vencimiento de la factura, es posible que se suspenda el servicio.

La empresa debe notificar al usuario por escrito que la cuenta está atrasada y sujeta a interrupción del servicio. La notificación debe permitir al usuario al menos 5 días hábiles para pagar el saldo de la cuenta. El servicio no puede suspenderse por falta de pago de facturas entre las 12 del mediodía del viernes y las 8:00 a.m. del lunes siguiente o entre las 12 del mediodía del día anterior a un feriado y las 8:00 a.m. del siguiente día hábil. El servicio no se puede interrumpir ni negar porque un ocupante previo no haya pagado la factura.

Los usuarios tienen derecho a solicitar información sobre las prácticas de la empresa para la lectura de medidores y cálculo de las facturas, así como sobre las tarifas aplicables a su clase de servicio. Se requiere que la empresa ayude a los usuarios a obtener la mejor tarifa para sus requisitos de servicio.

UN USUARIO PUEDE HACER QUE UN REPRESENTANTE DE LA PSC OBSERVE Y/O SUPERVISE CUALQUIER PRUEBA DE BANCO.



## PROBLEMAS DEL MEDIDOR

Un usuario que sospecha que el medidor de agua no está midiendo con precisión su consumo de agua puede solicitar una prueba de campo del medidor, realizada por la empresa de agua sin cargo para el usuario. Para presenciar la prueba de campo, los usuarios deben concertar una cita con la empresa. Si los resultados de la prueba de campo no son satisfactorios, el usuario puede solicitar por escrito una prueba de banco. A la empresa se le permite cobrar una cuota para sufragar los costos de esta prueba y debe proporcionar al usuario un informe escrito de los resultados de la misma.

## FUGAS

Las fugas de grifos y/o tuberías son comunes y pueden aumentar la factura de agua. Es importante reparar las fugas porque el usuario, no la empresa, es responsable de los cargos relacionados con las fugas del lado del usuario a partir del medidor de agua. La empresa no está obligada a mostrar cómo se consumió el agua una vez que pasó por el medidor. La empresa está obligada a asegurarse de que el medidor funcione correctamente.

## INTERRUPCIONES DE SERVICIO

La empresa de agua debe notificar a sus usuarios antes de una interrupción programada. A veces, el servicio se interrumpe debido a circunstancias fuera del control de la empresa. La empresa no está obligada a notificar a los clientes cuando eso sucede, pero sí está obligada a restaurar el servicio lo antes posible.