



CIUDAD DE SOLVANG

AJUSTE DE LOS CARGOS DEL SERVICIO DE AGUA POR FILTRACIONES

PROCEDIMIENTOS

En virtud de la Política sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial de la Ciudad, los clientes residenciales pueden apelar las facturas del servicio público si ha habido filtraciones en su conexión. Leer la Política sobre la Suspensión del Servicio de Agua Residencial y el Formulario de Apelación de Facturas de Servicios Públicos en Litigio para consultar más información sobre el procedimiento de presentación de apelaciones.

El Administrador de la Ciudad, o la persona que este designe, analizan la apelación y pueden decidir otorgarla por la presencia de filtraciones si ellos determinan lo siguiente sobre la base de la información disponible y el material enviado en el que se fundamenta la apelación:

- Hubo filtraciones en la conexión del servicio de agua del cliente.
- Las filtraciones provocaron un aumento significativo en el consumo de agua que ha superado el “uso habitual” por parte del cliente. El uso habitual debe determinarse al analizar el uso del cliente en el mismo período durante los cinco años anteriores.
- Las filtraciones ya se han reparado.

Si se otorga la apelación, la factura del cliente se ajustará para reflejar el cargo por consumo más bajo que corresponda para el agua consumida.

Los ajustes en la cuenta de los clientes debido a filtraciones solo deben procesarse si:

- Dentro de los 15 días posteriores a la aprobación de la apelación por filtraciones, el cliente:
 - o Entrega un formulario de reconocimiento del ajuste por filtraciones firmado.
 - o Entrega una factura y un comprobante de pago en el que se indica que se repararon las filtraciones.
 - o Paga la factura ajustada.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Quién es responsable de las filtraciones de agua?

Desde el medidor hacia la calle, es responsabilidad de la Ciudad. Desde el medidor hacia la casa, es responsabilidad del propietario. Si la filtración está en el medidor, la División de Agua realizará inspecciones para determinar si es responsabilidad del propietario o de la Ciudad.

Si el Administrador de la ciudad acepta mi apelación porque hubo filtraciones, ¿qué tipo de descuento recibo?

El importe del descuento considera todas las unidades consumidas y facturadas y las ajusta al cargo por consumo sin multa más bajo. La diferencia entre esa tarifa y lo que se facturó equivale al descuento que recibirá.

No usé esta cantidad de agua. ¿Por qué me siguen cobrando si ya me habían aprobado para recibir un descuento?

Según las normas del programa, debemos facturar el agua que pasó a través del medidor, ya sea que se haya perdido debido a filtraciones o por otros motivos.

Por lo general, el importe de mi factura es de “x” dólares. ¿Considerarán esto al calcular el descuento?

Se tiene en cuenta el uso habitual para determinar si una filtración provocó un aumento significativo en el consumo de agua en comparación con el uso de agua habitual. El importe típico de su factura no se considerará al calcular el ajuste. De todos modos, deberá pagar la totalidad del importe correspondiente al uso de agua, pero lo hará a la tarifa ajustada más baja posible.

¿Los cargos de cloacas y medidor se verán afectados si me aprueban un descuento?

No, no se aplicarán tarifas con descuento para los cargos de cloacas y medidor.

Estoy completando el formulario de apelación, pero la factura vence dentro de poco. ¿Qué debo hacer?

Siempre recomendamos pagar el importe total de la factura. Si se aprueba la solicitud, el descuento aparecerá como crédito en facturas futuras. Si no puede pagar el importe total de la factura en la fecha de vencimiento, debe comunicarse de inmediato con el Secretario de Facturación de Servicios Públicos para solicitar un acuerdo de pago al número (805)688-5575 x202. Las cuentas con saldo impago están sujetas a un derecho por pago fuera de término del 10 %. *Si tiene cuenta con pago automático, se descontará el importe total de la factura de la cuenta en la fecha de vencimiento, excepto que desactive la opción de pago automático de la cuenta en línea.*

Si se aprueba, ¿cuántas facturas se ajustarán?

Solo se ajustará la factura correspondiente al período de facturación en el que el Administrador de la Ciudad, o la persona que este designe, determinen que se otorgue un ajuste por filtraciones.



FORMULARIO DE RECONOCIMIENTO DEL AJUSTE POR FILTRACIONES

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

DOMICILIO DE SERVICIO: _____

NÚMERO DE CUENTA: _____

NÚMERO DE TELÉFONO: _____

DIRECCIÓN DE CORREO-E: _____

Fechas de facturación para las que se presenta la solicitud: (fechas de las facturas de agua)

Desde: _____ Hasta: _____

Fecha aproximada del incidente: _____

Fecha de otorgamiento de la apelación de la factura de servicios públicos: _____

Fecha en la que se realizaron las reparaciones: _____

Información importante:

Leer lo siguiente antes de firmar esta solicitud:

- 1) Este Formulario de Reconocimiento del Ajuste por Filtraciones, junto con la documentación que demuestra que se repararon las filtraciones y el pago de la factura ajustada, debe recibirse dentro de los 15 días posteriores al otorgamiento de la apelación de la factura del servicio de agua debido a la presencia de filtraciones.
- 2) Adjuntar copias de las facturas y los recibos de mano de obra y materiales donde se indique que se han realizado reparaciones permanentes o denuncia policial donde se documente el robo de agua. Las facturas emitidas por los plomeros deben incluir la fecha.

Entregar este formulario en persona, por correo electrónico o por correo postal en:

utilitybilling@cityofsolvang.com

City of Solvang, Utility Billing

1644 Oak Street

Solvang, CA 93463

Por el presente, reconozco que se ha ajustado mi factura de agua para reflejar las filtraciones que ocurrieron. También reconozco que, de acuerdo con las condiciones de dicho ajuste, he hecho reparar las filtraciones y entrego documentación que lo respalda y he pagado la factura ajustada en su totalidad.

Firma del cliente: _____

Fecha: _____