



Carlos Alvarez, Mayor

Consumer Services Department

Office of the Director  
140 West Flagler Street, Suite 903  
Miami, Florida 33130-1561  
T 305-375-1250 F 305-372-6308  
consumer@miamidade.gov  
www.miamidade.gov/csd

miamidade.gov

## LA CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA NUEVA MEDICIÓN MEDIANTE UN CONTADOR NUEVO

Volver a contar el agua mediante un contador nuevo está permitido en el Condado de Miami-Dade. La intención de este programa es conservar agua, asistir a los dueños de propiedades con lo referente a detectar y corregir los salideros de agua de manera oportuna y garantizar que usted no pague injustamente por agua que han usado otros.

La Ordenanza 96-137 del Condado de Miami-Dade permite a los dueños de condominios, edificios de apartamentos, complejos comerciales, parques de casas móviles, etc. instalar un subcontador en la unidad de cada individuo. Como resultado, usted paga el consumo de su propio servicio de agua además de su alquiler mensual o cuota de mantenimiento.

Éste es un resumen de sus derechos y responsabilidades de acuerdo con las reglas:

### Facturas en general:

Su factura quizá sólo cubra agua y alcantarillado desde adentro de su unidad, según lo medido por el contador de agua de su unidad. El consumo del agua y del alcantarillado de las áreas e instalaciones comunes como, por ejemplo, las piscinas comunitarias, son la responsabilidad del dueño de la propiedad. El dueño de la propiedad no puede desconectar su servicio de agua ni facturar su uso del servicio de agua por parte de un inquilino anterior.

### Lo que debe mostrar su factura:

Su factura debe mostrar todos los datos siguientes:

1. La fecha y la lectura del contador del período por el que se presenta la factura.
2. La lectura anterior y la actual del medidor.
3. El servicio total de galones de agua o CCF que se está facturando y cómo ha sido computado.
4. La cantidad total de servicio que se debe por concepto de servicio de agua usada e impuestos pertinentes.
5. El nombre y la dirección del residente a quien se emite la factura.
6. El nombre de la compañía que le somete a uno la factura y la dirección y número telefónico de la persona de contacto a la que usted puede llamar en caso de una disputa relativa a la facturación.
7. La fecha en que vence la factura.
8. El nombre, la dirección y el número de teléfono de la entidad a quien se debe hacer el pago.
9. Si su factura es una aproximación, debe decirlo.

*Delivering Excellence Every Day*

COUNTY

10. El número telefónico del Departamento de Servicios al Consumidor de Miami-Dade (305-375-3677) y una declaración que indique que dicho departamento le aconseja llamarlos si usted no puede llegar a un acuerdo acerca de su disputa con el dueño de la propiedad o la entidad que instala el nuevo contador.

**Fecha de vencimiento:**

Es necesario que le den al menos 15 días para pagar su cuenta. Si la fecha en que usted debe pagar cae en un día feriado o en un fin de semana, usted podrá hacer su pago al siguiente día hábil tras la fecha de vencimiento del pago

**Recargo por pago tardío:**

Si usted paga su factura con retraso, se le pudiera cobrar un recargo por pago tardío de no más del 10% del monto total de su factura. Esto tiene que declararse en la factura.

Recargos adicionales en su factura:

A usted no se le puede cobrar ningún otro recargo que no sea el agua, el alcantarillado, los impuestos pertinentes y los recargos por pagos tardíos siempre que esto aparezca en la factura.

**Disputas:**

Si surgiera una disputa en relación con su factura o el servicio del agua, es necesario que usted se lo informe al dueño de la propiedad, por escrito, dando la razón específica de la disputa. El dueño de su propiedad tiene la obligación de investigar con prontitud y reportar los resultados a usted por escrito en treinta días.

Las facturaciones exageradas o insuficientes:

Si se descubre que hay un error en su factura, es necesario que se emita una factura corregida y el dueño de la propiedad o el encargado del nuevo contador tienen que ajustar su factura. Si se le cobró muy poco, se le pudiera facturar por el período cobrado insuficientemente por no más de seis (6) meses. Si el cobro insuficiente es de \$25 o más, el dueño de la propiedad tiene que ofrecerle a usted la opción de un plan de pagos diferidos por la misma cantidad de tiempo que la del cobro insuficiente.

**La comprobación:**

Si usted cree que su contador es defectuoso, el dueño de la propiedad, tras una solicitud suya, debe someter a prueba la precisión de su subcontador. Si lo desea, usted puede mirar la prueba o enviar a un representante. La prueba tiene que hacerse durante un horario comercial ordinario (generalmente, de lunes a viernes, entre las 8 AM y las 5 PM). Si la prueba del contador del agua es precisa, a usted pudiera cobrarse una cuota razonable y un recargo de plomería. Si su contador es defectuoso, no se le cobrará nada por hacer la prueba.

**Récords:**

El dueño de su propiedad tiene que mantener los récords siguientes por 12 meses:

- 1) La cuenta de WASD;
- 2) El cálculo de la facturación;
- 3) Todas las lecturas del contador, las facturaciones a los residentes y los resultados de las pruebas del contador para las unidades individuales.

**POR UNA CANTIDAD NOMINAL, SE PUEDE OBTENER DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR DEL CONDADO DE MIAMI-DADE UNA COPIA DE LA ORDENANZA 96-137 SOBRE LOS SUBCONTADORES.**

**PARA ASISTENCIA Y/O RESOLUCIÓN DE QUEJAS, LLAME AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR POR EL 305-375-3677.**