



Directrices Administrativas para el Uso Extraordinario de Agua Ajustes en la Facturación

La Resolución Número 24-056 autoriza al Director de Finanzas, o a un designado por este, a realizar ajustes en los cargos por uso extraordinario de agua en caso de fugas ocultas, roturas no detectadas de tuberías, consumo de agua inexplicable al menos cinco veces superior al promedio, o situaciones demostrablemente fuera del control razonable del titular de la cuenta. Dichos ajustes se efectuarán conforme a directrices escritas revisadas por la Comisión de Agua y aprobadas por el Director de Finanzas y el Director de Obras Públicas. Estas Directrices Administrativas fueron revisadas por la Comisión de Agua el 18 de abril de 2024.

Sección A. Reglas y Requisitos Generales

1. No se permiten ajustes por uso intencional de agua, como llenar albercas, instalar áreas ajardinadas u otros usos voluntarios de agua.
2. Los ajustes reducen, pero no eliminan, los cargos, y ninguno de ellos podrá dejar un costo por cada cien pies cúbicos (HCF) por debajo de la tarifa más baja para clientes residenciales (es decir, la Tarifa Nivel 1).
3. No son elegibles las cuentas que tengan un Aviso de Violación vigente de las Regulaciones de Uso de Agua o que estén incumpliendo dichas regulaciones u otras políticas relacionadas.
4. El consumo de agua debe ser superior al promedio registrado en la cuenta para ser considerado extraordinario. El promedio corresponde al promedio mensual de los últimos doce meses previos al uso extraordinario.
5. Cada cliente podrá recibir un ajuste por uso extraordinario de agua solo una vez cada cinco años.
6. Es requisito participar en el programa de Infraestructura de Medición Avanzada (AMI). Los datos horarios de uso que proporciona el sistema AMI permiten detectar fugas y notificar al cliente tempranamente. Clientes que opten por desconectarse (opt-out) del sistema AMI al retirar la unidad transmisora del medidor no serán elegibles.
7. Los clientes deben suscribirse a las alertas de fugas y estar registrados en el portal de participación ciudadana AMI (WaterSmart), que permite notificaciones tempranas de posibles fugas o consumos elevados. Si el cliente estaba dado de baja en las alertas al momento del uso extraordinario, podrá recibir un ajuste solo después de volver a suscribirse.
8. Los clientes pueden apelar cualquier denegación ante el Subdirector de Finanzas. Las denegaciones del Subdirector pueden apelarse ante el Director de Finanzas. Las decisiones del Director de Finanzas son finales.
9. El envío de información inexacta puede resultar en la revocación del ajuste y en que todos los cargos se vuelvan a aplicar a la cuenta.

Sección B. Requisitos de la Solicitud

1. La Solicitud de Ajuste por Facturación por Uso Extraordinario de Agua debe presentarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha de facturación correspondiente.
2. Fuga de Agua: Si el consumo extraordinario se debió a una fuga identificada, se deben incluir copias de recibos (mano de obra y materiales) que documenten las acciones realizadas para reparar o evitar su recurrencia (factura de plomero, jardinero o recibos de tienda).
3. Robo de Agua: Si se detectó robo de agua, deberá adjuntarse un informe policial que lo documente.
4. Consumo Inexplicable: Si la causa no corresponde a fuga o robo, el consumo deberá ser al menos cinco veces mayor al promedio de los últimos doce meses. El cliente debe documentar en la solicitud las acciones de investigación y/o solución llevadas a cabo.

Sección C. Ajustes en la Facturación

1. El volumen de consumo extraordinario sujeto al ajuste corresponderá al uso mensual extraordinario menos el promedio mensual definido en la Sección A.
2. El ajuste se calculará como la diferencia entre la tarifa aplicada para ese consumo y la tarifa residencial del Nivel 1. No se aplicarán ajustes ni al Impuesto al Usuario de Servicios Públicos (UUT) ni a cargos de aguas residuales.
3. No se podrán ajustar más de dos meses consecutivos relacionados con una fuga. En casos de robo o consumo inexplicable, no se ajustará más de un mes consecutivo.
4. No se acreitará el ajuste hasta que la cuenta ya no muestre uso continuo (cada hora) que indique una fuga.

Aprobado por:



Keith DeMartini
Director de Finanzas



Clifford M. Maurer, P.E.
Director de Obras Públicas