



Condiciones del Servicio de Aguas Residuales

Holland Board of Public Works

En vigor a partir del 1 de julio de 2024

Índice

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO	4
1. DEFINICIONES	4
2. DISPOSICIONES GENERALES	5
A. OBLIGACIONES	5
B. CONTINUIDAD DEL SERVICIO	6
3. NUEVOS REQUISITOS DE SERVICIO	6
A. SERVICIO RESIDENCIAL	6
B. SERVICIO COMERCIAL	6
4. DISPONIBILIDAD PARA SERVIR	7
A. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	7
B. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	7
5. RESPONSABILIDAD DEL PAGO DE LA FACTURA	7
A. GENERAL	7
B. CONSUMO ESTIMADO	8
C. FORMAS DE PAGO	8
D. RECEPCIÓN DEL PAGO	8
E. CARGOS POR DEMORA	9
F. ERRORES DE FACTURACIÓN	9
G. DEPÓSITOS DE SEGURIDAD DE LA CUENTA	10
H. EMBARGO COMO GARANTÍA DE COBRO DE LAS TASAS DE SERVICIO	12
I. <i>Colocación en las listas de impuestos</i>	12
II. <i>Protección del arrendador, notificación de arrendamiento y depósito de garantía</i>	12
6. POLÍTICA DE CIERRE	13
A. AVISO	13
B. CIERRE ADMISIBLE	13
C. CORTE CUANDO LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN NO ESTÉN DISPONIBLES	13
D. CONTACTO CON EL CLIENTE	14
I. <i>En general</i>	14
II. <i>Cierre remoto</i>	14
III. <i>Documentación; Contacto telefónico</i>	14
E. RESTAURACIÓN	14
F. CARGOS POR CORTE Y RESTAURACIÓN	15
G. CLIENTES RESIDENCIALES DE CUIDADOS CRÍTICOS Y URGENCIAS MÉDICAS	15
I. <i>Aplazamiento</i>	15
II. <i>Restauración</i>	15
III. <i>Otras protecciones</i>	15
H. CLIENTES EN SERVICIO ACTIVO	15
I. <i>Cierre prohibido</i>	16
II. <i>Notificación</i>	16
IV. <i>Plan de pago</i>	16
7. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES	16

A.	QUEJA	16
B.	REVISIÓN INICIAL	17
C.	REVISIÓN FINAL	17
8.	POLÍTICA SOBRE EL NÚMERO DE SEGURO SOCIAL	17
10.	ROBO	18
11.	DISPOSICIONES VARIAS	19
A.	OTROS REMEDIOS	19
B.	FORMULARIOS	19
C.	RESTAURACIÓN DEL DERECHO DE PASO Y DE SERVIDUMBRE	19
	CONDICIONES DEL SERVICIO DE AGUAS RESIDUALES	19
12.	ZONA DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO	19
13.	DEFINICIONES	20
14.	CONDICIONES DE SERVICIO	20
A.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	20
B.	RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE	21
I.	<i>Protección del equipo del cliente</i>	21
II.	<i>Solicitudes de servicio de alcantarillado</i>	21
15.	USO DEL SERVICIO	22
A.	ACCEDA A	22
B.	FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	22
C.	DESCONEXIONES Y REANUDACIONES	23
D.	POLÍTICA DE CIERRE	23
E.	ÁTASCOS EN LAS ALCANTARILLAS	23
F.	USO DE ALCANTARILLAS PÚBLICAS	25
G.	NORMAS GENERALES DE PRETRATAMIENTO	25
H.	PERMISOS DE VERTIDO DE AGUAS RESIDUALES	25
16.	MEDICIÓN	25
A.	DEDUCIR CONTADORES	25
B.	CAUDALÍMETROS DE AGUAS RESIDUALES	26
C.	CONTADORES DE SUMINISTRO DE POZOS	26
D.	MANTENIMIENTO DE CONTADORES, CONEXIONES DE CONTADORES Y UTM	27
E.	CALIBRACIÓN DEL MEDIDOR	28
F.	AUMENTO/DISMINUCIÓN DEL TAMAÑO DE LOS CONTADORES	28
17.	APLICACIÓN DE TARIFAS	28
A.	CARGOS	28
B.	RESPONSABILIDAD DEL USUARIO POR LOS CARGOS	29
C.	RECARGOS	29
D.	TASAS DE CONEXIÓN, CUOTAS Y TASAS TRONCALES	29
E.	VERTIDO TEMPORAL DE AGUAS SUBTERRÁNEAS AL ALCANTARILLADO SANITARIO	29
18.	CALENDARIO DE TASAS Y CARGOS	30

Condiciones generales de servicio

1. Definiciones

- **Cliente comercial:** Clasificación utilizada para los negocios que no participan en la fabricación directa de bienes duraderos. Una clasificación también utilizada para estructuras residenciales multifamiliares con tres (3) o más unidades.
- **Cliente de cuidados críticos:** Un Cliente que requiere, o tiene un miembro en su hogar que requiere, equipo médico domiciliario o un sistema de soporte vital, y que ha proporcionado la documentación apropiada a HBPW identificando el equipo o sistema y certificando que una interrupción del servicio supondría una amenaza inmediata para su vida.
- **Cliente:** Comprador de los servicios de electricidad, agua, aguas residuales y/o banda ancha suministrados por la HBPW.
- **Unidad de vivienda:** Habitación individual, suite o grupos de habitaciones o suites con alojamiento para dormir, comer y disponer de un cuarto de baño.
- **Consumo estimado:** Cálculo del consumo basado en el uso previo del servicio o en las características de funcionamiento del edificio y los equipos utilizados.
- **HBPW:** Cuando se utiliza en estas Condiciones de servicio, HBPW es la abreviatura de Holland Board of Public Works
- **Cliente industrial:** Una clasificación para las empresas directamente implicadas en la fabricación de bienes o servicios para su venta como una acción organizada.
- **Emergencia médica:** Una afección médica existente de un Cliente, o miembro del hogar del Cliente, definida y certificada por un médico o funcionario de salud pública en un formulario oficial estacionario o proporcionado por la empresa, que se verá agravada por la falta de servicio público.
- **Lectura del contador:** Esfuerzo electrónico o manual para leer la cantidad de electricidad o agua utilizada por un Cliente.
- **Constante del contador:** Valor fijo utilizado para convertir las lecturas del contador en consumo energético del cliente.
- **Estructura Multi-Vivienda o Unidad Multi-Vivienda (MDU):** Un edificio que contiene 3 o más unidades de vivienda, incluyendo, pero no limitado a apartamentos, condominios o proyectos de vivienda para personas mayores.
- **Persona:** Cualquier individuo, corporación, sociedad, empresa, sociedad de responsabilidad limitada, organización o entidad gubernamental.
- **Predio:** Una extensión de terreno incluidos sus edificios.
- **Tarifa:** Los cargos, tasas y precios unitarios establecidos por el órgano tarifario

de HBPW y las cantidades a las que se aplican.

- **Disponibilidad para servir:** Cargo fijo mensual que cubre los gastos de mantenimiento y servicio de la cuenta de un Cliente. Esto incluye la facturación, la medición y el servicio al cliente. El cargo por Disponibilidad para Servir también financia una parte de las inversiones de capital en equipos, estructuras y contadores, así como los servicios de ingeniería y construcción.
- **Cliente residencial:** Clasificación reservada a las estructuras residenciales unifamiliares y bifamiliares y a otras estructuras multifamiliares en las que cada unidad de vivienda dispone de un contador individual. Las estructuras residenciales deben disponer de un lugar para dormir, comer y tener un cuarto de baño..
- **Ubicación del servicio:** El punto en el que HBPW ha acordado suministrar electricidad, agua, aguas residuales y/o servicio de banda ancha.
- **Arrendatario:** Persona(s) nombrada(s) responsable(s) de uno o más servicios públicos en virtud de un contrato de arrendamiento ejecutado o documento similar.

2. Disposiciones generales

Todos los estatutos y reglamentos nacionales y estatales que rigen la prestación de servicios públicos se aplican y sustituyen a las condiciones de servicio contenidas en este documento. Todas las ordenanzas y códigos locales de las unidades gubernamentales dentro del territorio de servicio de HBPW también rigen los servicios prestados por HBPW cuando corresponda.

El Cliente que inicie el servicio con HBPW acepta acatar todos los términos de servicio y tarifas de HBPW. Todas las tarifas están sujetas a revisión en cualquier momento con la aprobación de la Junta Directiva de HBPW y el Concejo Municipal de Holland.

A. Obligaciones

Las obligaciones de ambas partes comienzan cuando HBPW comienza a suministrar el servicio y continúa hasta que cualquiera de las partes haya recibido de la otra cualquier forma de comunicación (es decir, correo electrónico, llamada telefónica o notificación por escrito) para interrumpir el servicio. Después de recibir la notificación, el servicio puede continuar hasta un momento razonable en que HBPW pueda desconectarlo, sin exceder diez (10) días. Estos Términos de Servicio se seguirán a menos que se especifique lo contrario en un acuerdo contractual o como se identifica en los Términos de Servicio para cada oferta de servicios públicos.

B. Continuidad del servicio

HBPW y la Ciudad de Holland emplearán la diligencia ordinaria en la prestación del servicio público, pero no garantizan un servicio constante o continuo. Al solicitar el servicio de utilidad, se considerará que cada Cliente ha aceptado que HBPW:

1. Podrá interrumpir o suspender el servicio en cualquier momento, con o sin previo aviso, para su inspección, reparación, mantenimiento, alteración o cambio en las instalaciones del cliente o en cualquier otro lugar; y
2. No tendrá ningún deber, obligación o responsabilidad por o a causa de dicha interrupción o suspensión del servicio, ni por ningún daño o pérdida resultante de la misma.

3. Nuevos requisitos de servicio

La siguiente información puede ser necesaria para establecer un nuevo servicio.

A. Servicio residencial

- Nombre completo
- Dirección de servicio a través de una declaración de impuestos sobre la hipoteca/propiedad o un contrato de arrendamiento ejecutado
- Dirección postal si es diferente de la dirección de servicio
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Número de Seguro Social
- Identificación estatal o gubernamental (es decir, permiso de conducir, cartilla militar, pasaporte)

B. Servicio comercial

- Nombre legal de la empresa y número de identificación fiscal (tal y como está registrado en Michigan)
- Tipo de negocio
- Situación fiscal (imponible, exenta de impuestos o parcialmente exenta de impuestos, se requerirá documentación)
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Nombre(s) de contacto
- Nombre del propietario o agente comercial
- Dirección postal si es diferente de la dirección de servicio

No se podrá establecer una nueva cuenta de Cliente para una ubicación de servicio si

el titular de una cuenta de Cliente moroso reside en el mismo Local o figura como Arrendatario en un nuevo local (ubicación de servicio) como el nuevo Cliente, a menos que el saldo vencido y adeudado por el titular de la cuenta de Cliente moroso se pague en su totalidad y se cobre un depósito de acuerdo con la Sección 5F-Depósitos de Seguridad de la Cuenta.

4. Disponibilidad para servir

A todas las cuentas activas de electricidad, agua y aguas residuales se les facturará el cargo por Disponibilidad para Servir en función del tipo y tamaño de la cuenta. El servicio debe desconectarse o suspenderse por completo para eliminar el cargo por Disponibilidad para Servir. Pueden aplicarse tarifas de desconexión/reconexión.

A. Interrupción del servicio

Todas las solicitudes de interrupción del servicio deberán realizarse a través del Servicio de Atención al Cliente de HBPW. La interrupción del servicio está sujeta a las tasas y cargos aplicables.

B. Suspensión del servicio

Todas las solicitudes de suspensión del servicio deberán realizarse a través del Servicio de Atención al Cliente de HBPW. Salvo que se establezca lo contrario en el presente documento, HBPW no emitirá créditos por lapsos de servicio debidos a vacaciones u otro no uso del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, un Cliente residencial puede solicitar una suspensión del servicio, que se honrará por un período mínimo de tres (3) meses y un período máximo de seis (6) meses. El Cliente deberá proporcionar a HBPW la fecha en que comenzará la suspensión del servicio y la fecha en que se levantará la suspensión del servicio para que éste se reanude. Sólo se permitirá una suspensión del servicio por período de 12 meses. Los cargos por Disponibilidad para Servir no se prorratearán por la suspensión del servicio solicitada por el Cliente.

5. Responsabilidad del pago de la factura

A. General

Cada Cliente de HBPW es responsable de pagar todas las facturas de servicios públicos según se hayan emitido en o antes de la fecha de vencimiento indicada en las mismas. El Cliente sigue siendo responsable del pago de las facturas hasta que ordene que se interrumpa el servicio y HBPW haya tenido un tiempo razonable para asegurar una lectura final del contador. Las facturas se emiten mensualmente. Si una factura permanece impaga, HBPW tendrá derecho a interrumpir el servicio según se define en la Política de corte.

HBPW proporcionará a los Clientes su historial de facturación sin coste alguno, siempre que la información se encuentre almacenada en una base de datos activa. Las solicitudes de los Clientes de un historial de facturación que ya no se encuentre en una base de datos activa estarán sujetas a los calendarios de conservación de registros y al pago de honorarios por hora basados en el salario medio por hora cargado del empleado de HBPW asignado a realizar la investigación y recopilación de los datos.

B. Consumo estimado

Las lecturas podrán ser estimadas cuando las condiciones lo justifiquen. Hasta que se concilien mediante una lectura real, las facturas emitidas sobre el Consumo Estimado tienen la misma fuerza y efecto que las emitidas sobre las Lecturas Reales del Contador. Si por cualquier motivo no se puede registrar con exactitud todo el consumo utilizado, la parte no medida será estimada por HBPW basándose en consumos anteriores o en las características de funcionamiento del edificio y del equipo.

C. Formas de pago

Todos los pagos deben realizarse en dólares estadounidenses. Los pagos pueden realizarse en persona y por correo. Los métodos de pago aceptables en línea o por teléfono se pueden encontrar en <https://hollandbpw.com>. HBPW se reserva el derecho de cambiar los métodos de pago aceptados en cualquier momento. Las formas de pago aceptables incluyen efectivo, cheques comerciales, cheques personales, cheques de caja, giros postales, tarjetas de crédito o tarjetas de débito. Las formas de pago inaceptables incluyen: (i) pagos de trueque; (ii) criptomonedas; (iii) efectivo en forma de monedas por un monto superior a \$5.00; (iv) cheques de viajero; (v) cheques de terceros; (vi) cheques que no estén emitidos por un banco, cooperativa de crédito o institución financiera depositaria similar; (vii) pagos de bancos no estadounidenses u otras instituciones financieras; (viii) pagos múltiples para un pago programado; (ix) cheques de terceros; (x) cheques personales emitidos en cualquier otro formato que no sean formularios bancarios estándar; (xi) pagaré u otra promesa de pago similar.

HBPW se reserva el derecho a rechazar cualquier forma de pago que resulte excesivamente onerosa o cuya forma no sea generalmente aceptada por las empresas de servicios públicos o entidades municipales.

D. Recepción del pago

Los pagos totales y parciales se aplicarán de la siguiente manera:

1. A los atrasos pendientes más antiguos
2. Cuenta eléctrica
3. Cuenta de préstamo contra factura

4. Cuenta del agua
5. Cuenta de aguas residuales
6. Cuenta de banda ancha
7. Cuenta de basura
8. Todas las demás tasas y servicios

Las ayudas de pago recibidas de terceros proveedores se aplicarán a los servicios apropiados designados por el proveedor.

E. Cargos por demora

Cuando se emita la factura del mes siguiente, se aplicará un cargo por demora del dos por ciento (2) de la cantidad atrasada. El cargo por demora no se aplicará a ninguna parte de la factura del Cliente que esté sujeta a penalización. Los Clientes podrán solicitar una exención del cargo por demora en circunstancias atenuantes.

F. Errores de facturación

Los errores en la facturación pueden producirse por diversas razones. En algunos casos el error puede identificarse y cuantificarse claramente, mientras que en otros sólo puede estimarse. Esta política establece las normas para tratar los errores en la facturación. Esta política no se aplica al robo o uso no autorizado del servicio ni a las facturas estimadas.

Los errores en la facturación pueden deberse a cualquiera de las siguientes causas:

1. Una lectura incorrecta del contador ya sea en persona o electrónicamente.
2. Una constante de contador incorrecta.
3. Instalación de un equipo de medición incorrecto.
4. Un cálculo incorrecto del tipo aplicable.
5. Un contador conmutado por la empresa de servicios públicos o por un representante de esta.
6. Una aplicación incorrecta de la tabla de tarifas.
7. Un error del contador (no medir o registrar con precisión todo el consumo).
8. Otro acto u omisión similar por parte de la empresa de servicios públicos a la hora de determinar el importe de la factura de un Cliente.

No se considera un error de facturación un recargo por defecto o por exceso causado por un contador no registrado, una lectura estimada del contador o una lectura del cliente.

Si se produce un error en la facturación y da lugar a un cobro excesivo a un Cliente, HPBW reembolsará o abonará el cobro excesivo basándose en el tiempo real en que se produjo el cobro excesivo dentro del período de 36 meses inmediatamente al

descubrimiento del error.

Si se produce un error en la facturación y como resultado se cobra de menos a un Cliente, éste será responsable de la cantidad cobrada de menos hasta el período de 12 meses inmediatamente anterior al descubrimiento del error. Los importes que el Cliente adeude a HBPW estarán sujetos a las políticas, procedimientos y prácticas de cobro habituales. El Cliente podrá solicitar y obtener un plan de pagos hasta el número de meses utilizado para calcular el importe cobrado de menos.

G. Depósitos de seguridad de la cuenta

HBPW requiere depósitos de seguridad en cuenta de todos los Inquilinos que no tengan 12 meses consecutivos de buen crédito establecido con HBPW. HBPW no proporcionará servicios al Local hasta que reciba un depósito de garantía del Inquilino, o de un individuo o entidad que actúe en nombre del Inquilino. Excepto como se define para los Clientes de la Tarifa K en el Párrafo F.3 a continuación, un depósito de seguridad puede reducirse o eximirse si el Cliente tiene al menos 12 meses consecutivos de buen crédito establecido con HBPW. Además, HBPW podrá emplear una herramienta de selección de terceros para determinar el buen crédito de aquellos Clientes con menos de 12 meses consecutivos de historial crediticio con HBPW. Lo siguiente será evidencia de que el Arrendatario no tiene un buen historial crediticio: el Arrendatario tiene una cuenta de servicio anterior morosa con cualquier empresa de servicios públicos dentro de los últimos seis (6) años; el Arrendatario tergiversa su identidad o situación crediticia; el Arrendatario, de manera no autorizada, utilizó, desvió o interfirió con los servicios públicos de HBPW dentro de los últimos seis (6) años; HBPW ha cortado el servicio al Inquilino por falta de pago de una cuenta morosa que no está en disputa; o HBPW ha tenido más de un (1) pago de la cuenta del Inquilino devuelto dentro de los últimos 12 meses por fondos insuficientes o por falta de cuenta, excluyendo error bancario.

Los depósitos de seguridad se determinarán de la siguiente manera:

1. Un depósito requerido como condición para obtener un **nuevo servicio residencial**, o cuando se requiera para proporcionar o continuar el servicio residencial debido a una cuenta pendiente anterior que no esté en disputa, será igual a dos (2) veces la factura mensual promedio del sistema de servicios públicos para el servicio residencial según lo determinado por HBPW.
2. Un depósito requerido como condición para obtener un **nuevo servicio comercial o industrial**, o cuando se requiera para proporcionar o continuar un servicio comercial o industrial debido a una cuenta pendiente anterior que no esté en disputa, entonces el monto será igual a dos (2) veces la factura mensual promedio o estimada para un servicio similar de un Cliente comercial o industrial,

o la carga proyectada del nuevo servicio según lo determine el Cliente y lo apruebe HBPW. Para los inquilinos comerciales o industriales, se podrá solicitar una carta de buena reputación crediticia con al menos 12 meses de historial de una compañía de servicios anterior para ser utilizada en lugar de un depósito en efectivo.

3. Se requiere un depósito inicial igual a dos (2) veces la factura mensual estimada para la(s) premisa(s) para las cuentas del Arrendatario que se coloquen en la Tarifa K. Los montos del depósito se revisarán anualmente para modificaciones del depósito basadas en los cambios de carga. Los depósitos en las cuentas de la Tarifa K se acreditarán a la cuenta del Arrendatario, o a la persona o entidad que pagó el depósito en nombre del Arrendatario, sólo al finalizar el(los) servicio(s) público(s) con la cuenta al día. Para en el caso de los inquilinos del tipo K, podrá solicitarse una Carta de Crédito Standby en lugar de un depósito en efectivo, con la aprobación final de HBPW.
4. El importe del depósito exigido como condición para proporcionar, restablecer o continuar el servicio residencial, comercial o industrial debido al corte por falta de pago se determinará de la siguiente manera:
 - a. Si el Cliente ha sido desconectado una vez en los últimos tres años, entonces el depósito será dos (2) veces la facturación mensual media o estimada del Local.
 - b. Si el Cliente ha sido desconectado dos veces en los últimos tres años, entonces el depósito será tres (3) veces la facturación mensual media o estimada del Local.
 - c. Si el Cliente ha sido desconectado tres veces en los últimos tres años, entonces el depósito será cuatro (4) veces la facturación mensual media o estimada del Local.
 - d. Si el Cliente ha sido desconectado más de tres veces en los últimos tres años, entonces el depósito será seis (6) veces la facturación mensual media o estimada del Local.
5. El importe del depósito exigido como condición para proporcionar, restablecer o continuar el servicio residencial, comercial o industrial debido a un uso no autorizado, desvío o interferencia será cuatro (4) veces la factura mensual media de los Locales.
6. HBPW también puede exigir el pago de la cuenta morosa y los cargos aprobados como condición para proporcionar, restablecer o continuar el servicio si la cuenta anterior está a nombre del Cliente o solicitante, es morosa y adeudada a HBPW y se acumuló dentro de los últimos seis (6) años.
7. Con la excepción de los depósitos para los Inquilinos de la Tarifa K, como se indica en el párrafo F.3 anterior, los depósitos se acreditarán, previa solicitud, a la cuenta del Inquilino, o a la persona o entidad que pagó el depósito en nombre del Inquilino una vez que se haya completado un mínimo de doce (12) meses

consecutivos de buen historial crediticio o tras la terminación del servicio público con la cuenta al día.

8. HBPW abonará los intereses simples devengados por los depósitos de seguridad de las cuentas que se mantengan anualmente o cuando el depósito sea devuelto al Cliente. El tipo de interés se actualizará el 1 de julio de cada año. El tipo de interés utilizado para calcular los intereses vendrá determinado por el Tipo Nacional de Depósito para Ahorros de la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC) en junio del año en curso.

H. Embargo como garantía de cobro de las tasas de servicio

Salvo que la ley estatal disponga o limite lo contrario, la ciudad tendrá como garantía para el cobro de todos los cargos por servicios públicos según lo autorizado por la Ley de Bonos de Ingresos de 1933, según enmendada, un gravamen sobre los Locales a los que se suministraron dichos servicios.

Dichos gravámenes entrarán en vigor inmediatamente después de la distribución o suministro de dicho servicio o servicios a dichos Locales. El término "cargas para el servicio de utilidad" significará las tarifas, los honorarios, los alquileres y todas las otras cargas para proporcionar tal servicio y todas las reparaciones, mantenimiento y alteraciones de tal servicio que la Ciudad determine para ser la responsabilidad del Cliente del servicio

[Índice de la ciudad de Holland, MI \(ecode360.com\)](http://ecode360.com)

I. Colocación en las listas de impuestos

Aquellos cargos que se encuentren en mora por tres (3) meses o más al 30 de junio de cada año serán reportados por el Auditor de la Ciudad según la Carta de la Ciudad de Holland Sec.12-18 Gravamen a los cargos por servicios públicos; cobro de cargos morosos y según lo definido por los acuerdos entre HBPW y otras entidades gubernamentales, así como las ordenanzas aplicables en el municipio donde se presta el servicio.

[Ciudad de Holland, MI Franquicias de servicios públicos y propiedad municipal de servicios públicos \(ecode360.com\)](http://ecode360.com)

II. Protección del arrendador, notificación de arrendamiento y depósito de garantía

Si el propietario de un Local que recibe servicios proporcionados por la HBPW arrienda el Local a un Inquilino que es responsable bajo el contrato de arrendamiento del pago de los cargos por servicios especificados, y el propietario notifica a la HBPW por escrito del acuerdo de arrendamiento mediante una declaración jurada de arrendamiento (incluyendo una copia del contrato de arrendamiento ejecutado por el propietario y su Inquilino), entonces los cargos por servicios eléctricos proporcionados

a dicho Local arrendado no se convertirán en un gravamen contra el Local después de la fecha en que la HBPW reciba la notificación.

Inmediatamente después de la presentación de dicha notificación, HBPW no prestará ningún otro servicio al Local hasta que reciba del Arrendatario (o de un individuo o entidad que actúe en nombre del Arrendatario) un depósito de garantía como garantía del pago de los cargos de electricidad. Los depósitos se acreditarán a la cuenta del Arrendatario (o a la persona o entidad que pagó el depósito en nombre del Arrendatario) cuando el cliente cumpla un mínimo de 12 meses consecutivos de buen historial crediticio o cuando finalice el servicio público con la cuenta al día.

[Embargo preventivo de la ciudad de Holland, MI, como garantía para el cobro de cargos por servicios \(ecode360.com\)](http://ecode360.com)

6. Política de cierre

Esta política se aplica en general a todos los clientes de HBPW que reciben servicios de electricidad, agua o banda ancha de HBPW. Las declaraciones de la política que se aplican solamente a los clientes residenciales se observan. - Es política de HBPW cumplir con todos los requisitos de [la Legislatura de Michigan - Sección 460.9q](#) (la "Ley") con respecto a los cortes de servicios públicos residenciales.

A. Aviso

Excepto cuando un corte sea necesario para mantener la calidad del servicio, evitar daños al sistema de distribución correspondiente o evitar daños a la propiedad, HBPW no cortará el servicio antes de enviar un aviso al Cliente por correo de primera clase con una antelación mínima de 10 días a la fecha del corte propuesto. HBPW mantendrá un registro de la fecha de envío del aviso.

B. Cierre admisible

HBPW podrá cortar el servicio a un Cliente en la fecha especificada en el aviso de corte o en un plazo razonable posterior a dicha fecha. Si HBPW no corta el servicio y envía por correo un aviso posterior, entonces HBPW no cortará el servicio antes de la fecha especificada en el aviso posterior. El corte se producirá únicamente entre las 8 a.m. y las 4 p.m.

C. Corte cuando los servicios de restauración no estén disponibles

HBPW no cortará el servicio un día, o un día inmediatamente anterior a un día, en el que los servicios de HBPW no estén disponibles para el público en general con el fin de restablecer el servicio.

D. Contacto con el cliente

I. En general

Para el corte involuntario de los servicios de electricidad, agua o banda ancha, al menos un día antes del corte del servicio, HBPW hará no menos de un intento, además del aviso de corte, para ponerse en contacto con el Cliente por uno o más de los siguientes métodos:

1. Llamada telefónica personal o automatizada en la que se establece contacto directo con un miembro del hogar del Cliente o se graba un mensaje en un contestador automático o buzón de voz;
2. Correo de primera clase;
3. Una visita personal al cliente;
4. Un aviso por escrito dejado en o sobre la puerta del Cliente; o
5. Cualquier otro método aprobado por la Comisión de Servicios Públicos de Michigan para los servicios públicos regulados.

II. Cierre remoto

En el caso de un corte involuntario que utilice un contador con capacidad de corte a distancia, todo aviso deberá indicar que la desconexión del servicio se realizará a distancia y que un representante del proveedor no regresará a los locales antes de la desconexión.

III. Documentación; Contacto telefónico

HBPW documentará todos los intentos de ponerse en contacto con el Cliente. Si se establece contacto por teléfono, HBPW informará al Cliente o a otra Persona responsable de que el corte del servicio es inminente y de los pasos necesarios para evitarlo.

E. Restauración

HBPW restablecerá el servicio a petición del Cliente cuando se haya subsanado la causa del corte o se hayan hecho arreglos de crédito satisfactorios para HBPW.

En caso de que el Cliente reúna los requisitos para el restablecimiento y en su hogar haya un contador que deba restablecerse manualmente, HBPW hará todos los esfuerzos razonables para restablecer el servicio al Cliente el día solicitado, y a más

tardar un día laborable después de la solicitud del Cliente. Si el contador tiene capacidad de restablecimiento a distancia, el servicio se restablecerá el primer día laborable después de que el Cliente solicite el restablecimiento, excepto en caso de avería documentada del equipo.

F. Cargos por corte y restauración

HBPW evaluará los cargos del Cliente una vez que se haya emitido una orden de desconexión y se haya desconectado y restablecido el contador. Consulte la tabla de tarifas para conocer los cargos aplicables.

G. Clientes residenciales de cuidados críticos y urgencias médicas

I. Aplazamiento

Para los servicios de electricidad y agua, HBPW pospondrá el corte del servicio hasta 21 días si el Cliente es un Cliente de Cuidados Críticos o tiene una Emergencia Médica. El Cliente deberá identificar el período de tiempo durante el cual el corte agravará la Emergencia Médica. Si el Cliente aporta documentación o certificación adicional, HBPW aplazará el corte por periodos adicionales de hasta 21 días hasta un total de 63 días como máximo.

II. Restauración

Si se ha producido un corte del servicio sin que se haya obtenido un aplazamiento, HBPW restablecerá el servicio previa presentación de la documentación o certificación adecuada. El servicio continuará durante un máximo de 21 días. Si el cliente presenta documentación o certificación adicional, HBPW aplazará el corte por periodos adicionales de hasta 21 días hasta un total de 63 días como máximo.

III. Otras protecciones

La solicitud de esta protección no prohíbe a un Cliente de HBPW solicitar protecciones separadas.

H. Clientes en servicio activo

Los clientes en servicio activo son hogares residenciales en los que:

1. Los ingresos del hogar se reducen porque el Cliente registrado, o el cónyuge del Cliente registrado, es llamado al servicio militar activo a tiempo completo por el Presidente de los Estados Unidos o el Gobernador del Estado de

Michigan durante un tiempo de emergencia o guerra nacional o estatal declarada, y

2. El hogar residencial necesita ayuda para mantener el servicio, y
3. El hogar residencial ha notificado al proveedor la necesidad de asistencia y ha acreditado la comprobación de la llamada al estado de servicio activo.

I. Cierre prohibido

HBPW no cortará el servicio a un Cliente en servicio activo durante su servicio por un período de hasta Noventa (90) días. A su entera discreción, HBPW puede proporcionar una o más prórrogas al Cliente en servicio activo.

II. Notificación

Un Cliente en servicio activo deberá notificar a HBPW el fin de su situación de servicio activo tan pronto como se conozca dicha situación.

III. Obligación no nula

A menos que el proveedor renuncie a ella, esta protección de corte no anula ni limita la obligación del Cliente en servicio activo de pagar los servicios recibidos durante su tiempo de servicio.

IV. Plan de pago

En caso de que un Cliente en servicio activo reciba asistencia, HBPW deberá:

1. Establecer un plan de pago que requiera pagos mensuales mínimos que permita al Cliente en servicio activo abonar las cantidades adeudadas en un plazo razonable que no exceda de un año, y
2. Proporcionar a un Cliente que cumpla los requisitos información relativa a cualquier programa gubernamental, HBPW u otros programas de asistencia, y
3. Proporcionar a los clientes en servicio activo acceso a la información existente sobre las formas de minimizar o conservar el uso de sus servicios.

7. Resolución de reclamaciones

A. Queja

En caso de que un Cliente de HBPW crea que HBPW está violando esta política o, [la Legislatura de Michigan - Sección 460.9g](#) y que el servicio del Cliente fue cortado sin mérito, el Cliente tendrá la oportunidad de presentar una queja ante el Servicio al Cliente de HBPW.

B. Revisión inicial

Tras la presentación de una queja por parte de un Cliente, el Servicio de Atención al Cliente de HBPW revisará oportunamente la decisión de cortar el servicio al Cliente. Si el Servicio de Atención al Cliente considera que el servicio se cortó indebidamente, restablecerá el servicio al Cliente. Si el Servicio de Atención al Cliente considera que el corte fue correcto, remitirá la queja al Director de Servicios Públicos o, en su ausencia, al Director General, para que tome una decisión definitiva sobre el corte.

C. Revisión final

Si el Director de Servicios Públicos o, en su ausencia, el Gerente General determina que el servicio se cortó indebidamente, HBPW restablecerá el servicio al Cliente. Si el Director de Servicios Públicos, o en su ausencia el Gerente General, determina que el corte fue correcto, HBPW notificará la decisión al Cliente por correo de primera clase.

8. Política sobre el Número de Seguro Social

HBPW actuará de acuerdo con [la Ley de Privacidad del Número del Seguro Social de Michigan, Ley 454 de 2004 codificada en MCL 445.81 et seq.](#) relativa a la privacidad del número de seguro social, por escrito o digitalmente.

HBPW se compromete a preservar adecuadamente la privacidad de los números de seguro social según lo dispuesto por la Ley y otras leyes aplicables. HBPW ha empleado procedimientos físicos, electrónicos y de gestión para salvaguardar la seguridad de la información personal, incluidos los números de seguro social y la información relativa a la cantidad de uso de los servicios públicos, el importe de la factura de servicios públicos del Cliente y el historial de la cuenta. Los números de seguro social se mantienen en un entorno seguro y se tratan como confidenciales, y HBPW espera y exige que todos los empleados y agentes que utilicen o tengan acceso a cualquier número de seguro social se adhieran al más alto grado de confidencialidad.

HBPW prohíbe cualquier divulgación ilegal de números de seguro social y prohíbe a cualquier empleado o agente mantener, acceder, ver o utilizar para sus propios fines personales el número de seguro social de otro individuo. Para los fines comerciales de HBPW, se permite al personal autorizado (es decir, empleados y agentes que tengan un uso comercial para esta información) mantener, acceder, ver o transmitir registros y

documentos que contengan números de seguro social como medio de identificación, verificación interna u otros fines administrativos, además de llevar a cabo el cobro de deudas, de conformidad con la Ley y otras leyes aplicables. Cuando sea necesario, los documentos que contengan números de seguro social se destruirán adecuadamente mediante un método que impida la visualización del número de seguro social completo.

Cualquier empleado o agente de HBPW que infrinja esta política de privacidad estará sujeto a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido, según determine HBPW, y cualquier otra responsabilidad o castigo impuesto por la Ley u otra ley aplicable.

Cualquier pregunta o duda sobre la privacidad del número seguro social debe dirigirse inmediatamente al responsable del servicio de atención al cliente.

9. Privacidad, términos y condiciones de los servicios electrónicos

Consulte nuestra página web para conocer la política de privacidad más actualizada, las condiciones y las cookies asociadas a los servicios electrónicos.

www.hollandbpw.com/privacy ; www.hollandbpw.com/myhbpw-terms

Cualquier pregunta relativa a la política de privacidad o a los términos y condiciones debe dirigirse a customerservice@hollandbpw.com.

10. Robo

HBPW investigará los casos de sospecha de robo y fraude. Todos los casos, cuando existan pruebas suficientes, serán entregados al Departamento de Policía de la Ciudad de Holland, a la Oficina del Sheriff del Condado de Allegan, a la Oficina del Sheriff del Condado de Ottawa y/o al Fiscal Municipal.

HBPW intentará recuperar todos los cargos que se hayan evitado intencionadamente o que no se hayan pagado, además de todos los cargos por demora acumulados mensualmente. Además, se aplicará un cargo de recuperación del seis (6) por ciento sobre la tasa preferencial a los cargos, cuotas y multas. Todos los costes relacionados con la investigación y reparación del robo de servicios se cargarán a la cuenta.

Si no se puede determinar el importe real del servicio perdido por el robo o desvío, se estimará el importe utilizando el historial de cuentas anteriores. Si no se puede determinar ni el importe real del servicio ni un importe estimado del servicio para la cuenta en particular, se evaluará el uso medio de la cuenta para la clase de servicio prorrateado hasta el momento en que se produjo el robo o desvío. No existe limitación en el periodo de tiempo por el que se evaluarán los cargos pasados.

Otras acciones, civiles o penales, serán decididas por el Director General del HBPW y/o el Fiscal de la Ciudad, según proceda.

11. Disposiciones varias

A. Otros remedios

La aplicación de las Condiciones de servicio no impide a HBPW ejercer cualquiera de sus derechos legales, incluido el derecho a colocar gravámenes sobre la propiedad, concedidos a HBPW, ya sea por estatuto, carta u otro poder.

B. Formularios

HBPW puede desarrollar cualquier formulario o documento necesario para implementar los servicios siempre y cuando los formularios o documentos desarrollados sean consistentes con los Términos de Servicio.

C. Restauración del derecho de paso y de servidumbre

Los equipos de servicios públicos de HBPW (bocas de incendios, postes, transformadores, etc.) se encuentran a menudo en el derecho de paso de la carretera o en servidumbres de paso proporcionadas en la propiedad del Cliente. El paisajismo (césped, arbustos, árboles, flores, plantas, piedra, mantillo, etc.) no se ubicará de forma que impida el acceso a los equipos de servicios públicos de HBPW. En caso de que se haga caso omiso de esta política y se altere el paisajismo instalado durante el curso de los trabajos de mantenimiento y/o sustitución del equipo de servicios públicos de HBPW, HBPW no será responsable de la reparación o sustitución del paisajismo alterado, árboles, vallas, estructuras u otros elementos colocados en el derecho de paso. La restauración del trabajo para mantener, reparar o sustituir componentes en el derecho de paso o utilidad designada se limita a la sustitución de cualquier calle, calzada, bordillo, acera o aparcamiento alterados y a la resiembra de zonas de césped para el control de la erosión. Para las servidumbres de servicios públicos designadas, la restauración de las superficies pavimentadas se limita a las incorporadas a la servidumbre, o existentes en el momento de la ejecución de la servidumbre.

Condiciones del servicio de aguas residuales

12. Zona de servicio de alcantarillado sanitario

Utilice el siguiente enlace para ver un mapa y una descripción del territorio de servicio

de agua de HBPW: <https://www.hollandbpw.com/en/wastewater>

13. Definiciones

- **Válvula de reflujo:** Dispositivo instalado en las tuberías del cliente que impide que el flujo procedente de la tubería principal del alcantarillado sanitario entre en la vivienda.
- **Red de alcantarillado sanitario:** Tubería propiedad de la HBPW y mantenida por ésta, instalada en una servidumbre o derecho de paso público que transporta las aguas residuales de un servicio de alcantarillado de un cliente a la instalación de Holland Reclamation.
- **Lateral de servicio de alcantarillado sanitario:** La porción de tubería propiedad del cliente y mantenida por éste que incluye todas las tuberías desde el edificio, hasta e incluyendo la conexión entre el lateral sanitario y la tubería principal.
- **Retroceso de alcantarillado:** Una copia de seguridad de las aguas residuales de la tubería principal de alcantarillado o lateral de alcantarillado privado en los locales propiedad de un cliente.
- **Sistema de Recolección de Alcantarillado:** El sistema de tuberías principales de alcantarillado sanitario, tuberías, bombas, motores, accesorios, tanques y todos los equipos y accesorios correspondientes, necesarios para recoger las aguas residuales de las tuberías de los clientes.
- **Alcantarillado pluvial:** Tubería que se utiliza para conducir el drenaje superficial o las aguas subterráneas lejos de los locales.
- **Bomba de sumidero:** Dispositivo que bombea las aguas subterráneas o pluviales del nivel de los cimientos de un local y las bombea hasta un sistema de aguas pluviales para su evacuación.
- **Derivación:** El accesorio de derivación que conecta las tuberías del cliente al sistema de recogida de alcantarillado.

14. Condiciones de servicio

A. Descripción del servicio

HBPW recoge y trata las aguas residuales, cumpliendo las normas establecidas por el Departamento de Medio Ambiente, Grandes Lagos y Energía de Michigan (EGLE) en toda su zona de servicio.

HBPW mantendrá todo el Sistema de Recolección de Alcantarillado Sanitario dentro de la Ciudad de Holland y en porciones de los municipios servidos por el sistema de recolección. El sistema de recolección consiste en todas las Tuberías Principales de Alcantarillado Sanitario que están disponibles para recolectar aguas residuales de más

de una línea de servicio de cliente de alcantarillado.

HBPW no será responsable de las interrupciones del servicio, incluyendo, sin limitación, las variaciones en las características del servicio, ni de las pérdidas o daños de cualquier tipo o carácter ocasionados por las mismas, debidas a causas o condiciones que escapen al control razonable de HBPW.

B. Responsabilidades del cliente

El cliente deberá, a sus expensas, proporcionar, instalar y mantener en buenas y seguras condiciones el lateral del Servicio de Alcantarillado Sanitario y todo el equipo que pueda ser necesario para controlar, y descargar las aguas residuales.

El lateral de servicio incluye la tubería de servicio desde la vivienda y el punto de conexión con la tubería principal. El punto de conexión incluye todas las silletas, accesorios o estrella de la tubería principal de alcantarillado utilizados para conectar el servicio a la tubería principal. En el caso de que la tubería principal de alcantarillado haya sido revestida por HBPW, cualquier conexión nueva se hará al revestimiento y no a la tubería original. La reparación de roturas o la separación de estrella de la tubería principal de alcantarillado de la tubería principal son responsabilidad del cliente.

I. Protección del equipo del cliente

El cliente será responsable de la instalación de interruptores de seguridad adecuados, alarmas, válvulas antirretornos, etc., en todos los desagües que dependan del sistema colector para protegerlos contra cualquier posible interrupción del flujo o copia de seguridad del sistema colector.

II. Solicitudes de servicio de alcantarillado

Las nuevas conexiones al sistema de recogida requieren la aprobación de la autoridad municipal local. Las solicitudes de nuevas conexiones de servicio son emitidas por HBPW y pueden cumplimentarse en línea o mediante un formulario de solicitud que se obtiene en el Centro de Servicios de HBPW o en la página web de HBPW. Para las conexiones en los municipios, las solicitudes de servicio y los permisos de fontanería se expiden en la oficina municipal correspondiente. Los permisos de fontanería en la Ciudad son expedidos por el Inspector de Fontanería de la Ciudad en el Ayuntamiento.

El solicitante es responsable del pago de cualquier cargo o tasa en que se incurra por la conexión al sistema colector de acuerdo con el Programa de Tasas de HBPW.

Todas las conexiones a la tubería principal deben ser realizadas por personal de HBPW. Cualquier cliente o contratista que haya realizado una conexión a la tubería principal sin la aprobación de HBPW y en ausencia de personal de HBPW podrá ser

multado con una tarifa por manipulación, se le restringirá el acceso a futuros trabajos que involucren servicios públicos de HBPW y se le podrá interrumpir el servicio al cliente de forma permanente.

15. Uso del servicio

El servicio se proporciona al cliente para la recogida y tratamiento de aguas residuales. El servicio no puede compartirse con otro, venderse a otro o transmitirse fuera de las instalaciones sin el permiso por escrito de HBPW.

A. Acceda a

El personal autorizado de HBPW o agentes de HBPW tendrán acceso a las instalaciones del cliente a todas las horas razonables para inspeccionar y mantener el servicio de aguas residuales, incluyendo sin limitación:

- Instalar, inspeccionar, observar, leer, reparar, mantener, probar o retirar sus contadores o MTU.
- Instalar, operar y mantener el equipo HBPW
- Inspeccione las tuberías del cliente, las válvulas de reflujo o las bombas de sumidero.

B. Finalización del servicio

En caso de interrupción de los servicios públicos debido a la demolición del edificio, la instalación parcial o total del sótano, la sustitución de los cimientos o el traslado de la casa, se han establecido los siguientes pasos:

1. El cliente o el agente deberán cumplimentar una Solicitud de Baja del Servicio Público.
2. Todos los servicios deben terminarse en la tubería principal a menos que HBPW apruebe lo contrario.
3. Los clientes de la ciudad deben solicitar un permiso para la demolición de un edificio, la instalación parcial o total de un sótano, la sustitución de los cimientos o la mudanza de una casa al Departamento de Servicios Comunitarios y Vecinales de la ciudad. Los clientes del municipio deben solicitar un permiso al municipio de residencia.
4. Se requiere un preaviso de siete días laborables para programar las bajas del servicio de agua de HBPW.
5. El permiso de demolición del edificio, de instalación parcial o total del sótano, de sustitución de los cimientos o de mudanza de la casa no se expedirá hasta que

se haya completado la terminación de los servicios públicos.

6. Se facturará al solicitante, propietario o agente por el servicio basándose en la Lista de Tarifas.

C. Desconexiones y reanudaciones

HBPW no prevé la suspensión temporal de los servicios de aguas residuales.

D. Política de cierre

Cualquier corte necesario del servicio de aguas residuales se implementa a través de un corte del servicio de agua a la propiedad.

E. Atascos en las alcantarillas

Los atascos en las alcantarillas se producen cuando masas de raíces, acumulación de grasa u otros objetos extraños obstruyen el flujo de las aguas residuales. También pueden producirse atascos cuando se interrumpe el bombeo de aguas residuales debido a fallos eléctricos o mecánicos. Cuando las alcantarillas se bloquean o falla el bombeo normal, las aguas residuales pueden fluir hacia las instalaciones de un cliente. También pueden producirse atascos en el lateral de servicio de un cliente o en una tubería principal de alcantarillado público.

HBPW limpia periódicamente las alcantarillas sanitarias para evitar atascos de acuerdo con las normas recomendadas para su mantenimiento. La siguiente política describe la respuesta de HBPW a las obstrucciones del alcantarillado.

1. Dado que los clientes que experimentan un atasco de aguas residuales no pueden determinar si el atasco está causado por una obstrucción en el lateral de servicio o en la tubería principal pública, el cliente puede llamar a un fontanero o a HBPW para solicitar ayuda. HBPW responde inmediatamente a todas las llamadas de atasco de alcantarillado. Si un cliente llama a un fontanero por un problema de atasco en la tubería principal pública, HBPW reembolsará al cliente los gastos ordinarios y razonables de la llamada de servicio del fontanero.
2. Las tuberías principales públicas están situadas en el derecho de paso de las calles o en servidumbres públicas. Están disponibles para dar servicio a varios clientes y se construyen con pozos de registro, que proporcionan acceso para la inspección y limpieza de HBPW. Las obstrucciones de la red pública se determinan observando el flujo en los pozos de registro. Si se identifica una obstrucción al flujo, HBPW elimina la obstrucción para devolver la tubería principal pública a su funcionamiento normal.
3. Los Laterales de Servicio de Alcantarillado Sanitario Privado conectan la

fontanería del edificio a la red de alcantarillado público. Los clientes son responsables de cualquier bloqueo u obstrucción en los Laterales de Servicio de Alcantarillado Sanitario.

4. HBPW proporciona limpieza y desinfección de las aguas residuales a los clientes afectados por una copia de seguridad de la red de alcantarillado público.
 - a. El cliente puede contratar a un contratista de limpieza de su elección para que preste los servicios de limpieza y desinfección.
 - b. A continuación, el cliente podrá presentar una reclamación de reembolso a través del proceso de reclamaciones de la Ciudad de Holland.
 - c. El cliente deberá proporcionar una verificación de su compañía de seguros de vivienda en la que se indiquen los gastos que cubrirá su póliza.

Los daños no cubiertos por el seguro del cliente son revisados por el liquidador de siniestros de la ciudad para autorizar el pago. No se pagará indemnización si el cliente hace un mal uso, altera o realiza cualquier otro vertido ilegal o no autorizado según la Ordenanza de uso del alcantarillado u otras ordenanzas de la ciudad, incluso si el daño es causado o agravado por la conexión ilícita de una bomba de sumidero al sistema de alcantarillado sanitario.

La compensación no se pagará si el atasco es el resultado de o causado por una actividad en la propiedad del cliente que interfiera con el servicio en la tubería principal pública o en la residencia. HBPW se ceñirá estrictamente a la Ley Pública 170 de 1964, modificada por la Ley Pública 222 de 2001 al revisar las reclamaciones por atascos de alcantarillado.

1. Las reclamaciones deben presentarse en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que se descubrieron los daños materiales o físicos. La notificación por escrito debe contener el nombre, la dirección y el número de teléfono del Cliente, la dirección de la parte afectada, la fecha en que se descubrieron los daños materiales o las lesiones físicas y una breve descripción de la reclamación.
2. El cliente es responsable de demostrar que se ha producido todo lo siguiente:
 - a. HBPW era el propietario u operador del sistema colector que supuestamente causó daños o lesiones físicas.
 - b. El supuesto daño o lesión física fue el resultado de un defecto del sistema de recogida. Por defecto se entiende un defecto de construcción, diseño, mantenimiento, funcionamiento o reparación.
 - c. HBPW conocía el defecto o debía haberlo conocido en el ejercicio de una diligencia razonable.

- d. HBPW no tomó medidas razonables en un plazo razonable para reparar, corregir o subsanar el supuesto defecto.
 - e. El supuesto defecto causó efectivamente los daños materiales o las lesiones físicas.
3. El cliente deberá presentar una prueba de la propiedad de los bienes y del valor de los daños.

F. Uso de alcantarillas públicas

Para obtener información sobre la eliminación ilegal de residuos, el vertido prohibido en desagües pluviales o naturales, la conexión obligatoria al alcantarillado público y la determinación de condiciones insalubres consulte el Código de Ordenanzas de la ciudad de Holland, Capítulo 29: Uso y administración del alcantarillado. Los municipios a los que presta servicio HBPW también han adoptado ordenanzas similares.

G. Normas generales de pretratamiento

Para obtener información sobre la finalidad de los requisitos de pretratamiento, las prohibiciones generales de vertido, los requisitos de pretratamiento, la prohibición de dilución, los planes de prevención de vertidos y control de babosas, las indemnizaciones por gastos adicionales de mantenimiento del alcantarillado y vertidos accidentales, consulte el Código de Ordenanzas de la ciudad de Holland, Capítulo 29: Uso y administración del alcantarillado. Los municipios a los que presta servicio HBPW también han adoptado ordenanzas similares.

H. Permisos de vertido de aguas residuales

Para obtener información sobre los permisos de vertido y su contenido, lea el Código de Ordenanzas de la ciudad de Holland, capítulo 29: Uso y administración del alcantarillado. Los municipios a los que presta servicio HBPW también han adoptado ordenanzas similares.

16. Medición

Los contadores de agua del suministro público y los contadores de agua de pozo se utilizan para medir los vertidos al sistema de aguas residuales.

A. Deducir contadores

Las facturas de los usuarios no residenciales conectados al suministro público de agua se basarán en el caudal real medido. A elección y coste del usuario, y con la aprobación de HBPW, podrán instalarse contadores adicionales para medir el agua

que no se vierte a la red pública, es decir, el agua de aspersión, de refrigeración, etc. Estos contadores de deducción de agua podrán instalarse tras presentar una solicitud a HBPW. El contador de deducción será proporcionado e instalado por HBPW. Los contadores de deducción medirán el agua desviada de la red pública y deducirán esa cantidad de lo que pasa por el contador primario de la factura de alcantarillado del cliente. Cualquier fontanería que se encuentre aguas abajo de un contador de deducción que suministre agua al sistema de alcantarillado sanitario resultará en la terminación inmediata y dará lugar a una investigación por robo de HBPW.

B. Caudalímetros de aguas residuales

Tras la demostración razonable por parte de un cliente no residencial de que el porcentaje de agua que regresa a HBPW como desecho no es estándar, y cuando la medición de deducción del servicio de agua no sea posible para dar cuenta de esta desviación, el cliente podrá, a su cargo, instalar un caudalímetro aprobado en su servicio de alcantarillado sanitario. El cliente deberá utilizar un tipo de caudalímetro aprobado por HBPW y deberá instalarlo y mantenerlo de acuerdo con las especificaciones del fabricante para garantizar el registro adecuado de toda el agua que se vierta al alcantarillado sanitario. El cliente será responsable de todo el mantenimiento y calibración del dispositivo del caudalímetro a su cargo. La factura del servicio de aguas residuales se calculará en función de la lectura del caudalímetro de aguas residuales. La instalación del caudalímetro será inspeccionada por la HBPW antes de su uso para garantizar una instalación adecuada y una medición precisa.

El cliente deberá presentar los registros de mantenimiento y calibración del caudalímetro con periodicidad anual como prueba de un mantenimiento adecuado. Si no se presentan los registros con periodicidad anual, se podrán facturar al cliente los gastos de alcantarillado basándose en la medición del caudalímetro de agua hasta que se presenten dichas pruebas de mantenimiento regular. Deberá ponerse en contacto con HBPW para obtener la especificación más reciente del caudalímetro de alcantarillado.

Los caudalímetros están sujetos a requisitos de sustitución a cargo del propietario al final de la vida útil recomendada, o 15 años después de su instalación.

C. Contadores de suministro de pozos

HBPW proporcionará un contador para el servicio de aguas residuales Clientes con suministro de agua de pozo.

1. El cliente deberá proporcionar una ubicación adecuada para cada contador. La ubicación deberá ser fácilmente accesible y estar bien ventilada. Dicho espacio deberá mantenerse libre de toda obstrucción, accesorios, etc. a una distancia

de tres (3) pies del contador. Se proporcionará un espacio libre por encima de la cabeza de al menos seis (6) pies. Para conocer los requisitos generales de espacio de la conexión del contador, consulte con HBPW. La ubicación debe ser aprobada por el personal autorizado de HBPW. El cliente debe proporcionar una ubicación adecuada para la MTU en el exterior del edificio, así como acceso para tender el cableado desde el contador hasta la MTU, y debe mantener una fácil accesibilidad a la MTU a efectos de su lectura.

2. El cliente instalará válvulas en los lados de entrada y salida del ajuste del contador y las mantendrá en buen estado. Para servicios de dos (2) pulgadas de diámetro y menores, las válvulas deben ser de bola Agua/Aceite/Gas (WOG). Para servicios mayores, las válvulas deben ser del tipo de cuña elástica.
3. Se instalará un contador por cada línea de servicio que entre en un edificio
4. Cuando no sea posible la medición, podrá permitirse una conexión sin contador que se facturará a tanto alzado según las tarifas vigentes.

Cuando, debido al número de inquilinos, sea deseo del propietario del edificio medir el agua de cada inquilino por separado, la HBPW podrá permitir un colector de contadores, siempre que:

1. El propietario pondrá a disposición un cuarto de contadores para alojar los contadores de agua. Dicho cuarto tendrá acceso a través del espacio común (es decir, no a través de un apartamento o unidad privada). El cuarto de contadores y una llave para la puerta serán proporcionados por el cliente a su costo.
2. El cliente y/o propietario instala una válvula en el lado de entrada y salida de cada contador-ajuste.
3. El cliente y/o propietario instala una válvula en el punto donde la línea de alimentación primaria entra en cada apartamento u oficina.
4. Que cada contador sirva sólo a una unidad de oficina o apartamento sin que se permitan tuberías de interconexión entre unidades.

D. Mantenimiento de contadores, conexiones de contadores y UTM

HBPW mantendrá todos los contadores de agua y MTU estándar. Sin embargo, el cliente será responsable de proteger el contador y la MTU de daños, incluidos, entre otros, daños por congelación, calor, construcción, reformas de edificios y negligencia o daños intencionados por parte del propietario, inquilinos o contratistas. Cualquier contador o MTU así dañados serán reparados o sustituidos por la HBPW, y el coste de estos se facturará al cliente. El cliente también será responsable de un cargo por

llamada de servicio además del cargo por reemplazo del medidor.

Ninguna persona podrá manipular ningún contador o MTU ni retirar o romper ningún precinto colocado en un contador. La prueba de que se ha producido tal manipulación dará lugar al cobro de una Tasa por manipulación.

E. Calibración del medidor

Un Cliente que crea que el contador puede no estar midiendo con precisión el agua consumida puede solicitar que se realice una prueba para determinar la precisión del contador. HBPW comprobará la precisión del contador corriendo con los gastos. Si se comprueba que el contador es

inexacto por más de dos (2) por ciento alto o bajo, HBPW ajustará la factura del cliente de acuerdo con la política de facturación vigente en el momento de la prueba. Si se comprueba que el contador es exacto dentro del dos (2) por ciento, se cobrará al cliente la prueba del contador y una llamada al servicio técnico.

Antes de su instalación, cada contador y MTU adquiridos por HBPW a sus proveedores, son probados por el fabricante y cumplen todos los requisitos de tolerancia de HBPW.

F. Aumento/disminución del tamaño de los contadores

Los clientes que deseen aumentar o disminuir el tamaño de su contador pueden solicitar a HBPW el nuevo tamaño de contador. HBPW estudiará la solicitud y revisará los datos de demanda proporcionados por el cliente. HBPW se reserva el derecho de dimensionar el contador en función de la demanda de agua del cliente. El cliente es responsable de contratar a un contratista de fontanería para que instale un cuerno de contador del tamaño adecuado antes de la instalación del nuevo contador.

El aumento del tamaño de un contador requiere un pago adicional por Troncalidad, siempre que no haya habido un contador mayor en esta dirección en los últimos diez (10) años. Se concederá un crédito de Trunkage por el tamaño del contador anterior retirado al aplicar los cargos de Trunkage o las tarifas de contadores nuevos.

17. Aplicación de tarifas

A. Cargos

HBPW establecerá periódicamente tarifas por el uso y la conexión al sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad. Todos los usuarios deberán pagar las tarifas

vigentes aplicables por la conexión al sistema y por el uso del alcantarillado. Los cargos por evaluación de fachada se basarán en los pies lineales de propiedad en el derecho de vía que tengan frente a una tubería principal de alcantarillado.

Las propiedades con tubería principal de agua en más de un lado recibirán un crédito de esquina de 150 pies contra el metraje total.

B. Responsabilidad del usuario por los cargos

Cualquier persona, asociación o corporación que tome posesión de un local donde el suministro de agua haya sido cortado por HBPW y descargue aguas residuales sin la debida solicitud de servicio será responsable de todos los cargos por el servicio de aguas residuales. El importe de dichos cargos será determinado por HBPW mediante la lectura del contador o sobre la base del consumo calculado para el tiempo en que se utilizó el alcantarillado.

C. Recargos

Todos los clientes comerciales e industriales de la Instalación de Recuperación de Agua pagarán un recargo por el vertido de aguas residuales o residuos que contengan contaminantes por encima de los umbrales identificados en el Código de Ordenanzas de la Ciudad de Holland, Capítulo 29: Uso y Administración del Alcantarillado.

D. Tasas de conexión, cuotas y tasas troncales

Para más información, consulte el Código de Ordenanzas de la ciudad de Holland, capítulo 29: Uso y administración del alcantarillado. Los municipios a los que presta servicio HBPW también han adoptado ordenanzas similares.

E. Vertido temporal de aguas subterráneas al alcantarillado sanitario

Los vertidos de aguas subterráneas con fines de construcción podrán ser permitidos por HBPW en raras ocasiones en las que no se disponga de un lugar de vertido alternativo. Estos vertidos temporales estarán controlados por un permiso expedido por la División de Control de la Contaminación de HBPW. El proceso de obtención del permiso requiere la caracterización de las aguas subterráneas para identificar la presencia y la fuerza de los contaminantes. La presencia y la fuerza de los contaminantes pueden prohibir el vertido al sistema de alcantarillado sanitario o exigir un tratamiento previo al vertido. El permiso de vertido identificará la ubicación del vertido, la duración prevista del mismo y el nombre y la dirección de facturación del cliente responsable de los cargos y tasas de uso, entre otra información requerida que figura en la solicitud de permiso. Si se aprueba, los volúmenes y tarifas de descarga se limitarán a las capacidades del sistema de recogida y se especificarán en el permiso.

18. Calendario de tasas y cargos

El programa de tarifas y cargos, junto con las tarifas actuales de HBPW se pueden encontrar en el sitio web de HBPW (hollandbpw.com). Las tarifas han sido aprobadas por la Junta de HBPW y el Ayuntamiento de Holland.

- Tarifa de agua residencial
- Cargos y cuotas residenciales de agua y alcantarillado sanitario
- Tarifa del agua para empresas
- Cargos y cuotas comerciales de agua y alcantarillado sanitario

Aprobado por la Junta Directiva de Holland BPW el 10 de junio de 2024.
Aprobado por el Consejo de la Ciudad de Holland el 19 de junio de 2024.