

Guía para el consumidor

Servicios de recolección de residuos sólidos

Basura, reciclaje, residuos de jardín, composta



La UTC (Utilities and Transportation Commission, Comisión de Transporte y Servicios Públicos) regula las tarifas y los servicios de las compañías de servicios públicos y de transporte de propiedad privada o de inversionistas. Comuníquese con la División de Protección al Consumidor:

 1-888-333-WUTC (9882)

 consumer@utc.wa.gov

 utc.wa.gov/fileacomplaint

 P.O. Box 47250 | Olympia, WA 98504



FACTURACIÓN Y TARIFAS

¿Cómo puedo obtener más información sobre las tarifas de mi compañía?

En las tarifas de la compañía, donde se describen las tarifas aprobadas por la UTC, sus servicios, términos y condiciones de servicio. Encuentre las tarifas de la compañía en utc.wa.gov/solid-waste o comuníquese con su compañía para obtener una copia.

¿Cómo se determina mi tarifa de recolección de residuos sólidos?

Muchos factores afectan el costo de la recolección de residuos sólidos, como las tarifas de desecho, los costos del equipo, los salarios de los conductores, los impuestos, el cumplimiento de las normas locales y los gastos administrativos. Si estos costos cambian y su compañía decide ajustar sus tarifas, deben buscar la aprobación de la UTC. Recibirá un aviso sobre la intención de la compañía de aumentar sus tarifas con una oferta para que usted proporcione comentarios sobre el aumento propuesto. Esta es su oportunidad de participar en el proceso de toma de decisión de la UTC.

¿La compañía me puede cobrar por un pago tardío?

Sí, si la compañía tiene un cargo por pago tardío en su tarifa.

¿Cómo puedo disminuir mi factura por recolección de residuos sólidos?

Comuníquese con su compañía para conocer las opciones. Al reciclar y compostar, podría reducir la cantidad de residuos sólidos y moverlos a un contenedor más pequeño. El Departamento de Ecología del Estado de Washington (Washington State Department of Ecology) también cuenta con recursos útiles: visite ecology.wa.gov o llame al 1-800-732-9253.

QUEJAS

¿Cómo presento una queja contra mi compañía?

Primero, comuníquese con la compañía e intente resolver la queja. Pida hablar con un supervisor. Si aún así no está satisfecho, comuníquese con nosotros.

El personal de Protección al Consumidor de la UTC se comunicará con la compañía en su nombre e intentará resolver su queja.

DEPÓSITOS

¿Debo pagar un depósito por los servicios de recolección de residuos sólidos?

Es posible que los consumidores tengan que pagar un depósito antes del inicio del servicios si:

- Su servicio se canceló por falta de pago en los últimos 12 meses.
- Debe un saldo vencido y no pagado a otra compañía de recolección de residuos sólidos.
- Recibió dos o más avisos de retraso en el pago de su última compañía en los últimos 12 meses.
- Otro ocupante de su domicilio tiene una factura vencida que se debe a otra compañía.

¿De cuánto será el depósito?

El monto del depósito depende del tipo de servicio que tenga y del ciclo de facturación de la compañía. Por ejemplo: Se inscribe en un servicio de recolección semanal de un bote. Si la tarifa mensual de la compañía es de \$40, su depósito será de \$80.

¿Cuándo me regresarán el depósito?

Si paga su factura a tiempo durante 12 meses, la compañía debe reembolsarle el depósito, más los intereses acumulados, en un cheque o como crédito a su cuenta en un plazo de 15 días cuando:

- usted dé por terminado el servicio, o
- no haya recibido más de dos avisos de pago atrasado en los últimos 12 meses.

¿Qué pasa si no puedo pagar el depósito?

La compañía debe permitirle acordar el pago del depósito mediante:

- el pago de la mitad del depósito antes de recibir el servicio y, después,
- el pago del saldo restante en dos pagos iguales en dos meses.

SERVICIOS

¿La compañía puede saltarse una recolección debido a clima severo o condiciones peligrosas de la calle?

Sí. Puede planear la recolección faltante de los residuos sólidos en la siguiente recolección programada sin un costo adicional.

¿Una compañía de recolección de residuos sólidos puede negarse a prestar el servicio?

Sí, en caso de que:

- El cliente no siga las leyes municipales, estatales o del condado con respecto a los servicios de residuos sólidos, como el uso del contenedor adecuado.
- Se debe el pago del mismo tipo de servicio.
- Otro ocupante de su domicilio tiene una factura vencida de la compañía sin arreglos satisfactorios de pago por dicha factura, y la compañía tiene pruebas de que usted está ayudando a ese cliente a evitar el pago.
- No se puede acceder a los contenedores de residuos sólidos desde la calle, un camino o un callejón.
- Los botes de residuos sólidos exceden los límites de peso y capacidad delineados por la tarifa de la compañía.
- Obtuvo el servicio de forma engañosa.

NOTA: La compañía no puede negarse a prestar el servicio si un ocupante anterior no ha pagado una factura.

¿Cómo puedo desechar los residuos peligrosos?

No ponga los residuos peligrosos en botes regulares para residuos sólidos. Existen estándares especiales para manejar la recolección y el desecho de estos materiales en las normas locales, estatales y federales. Comuníquese con su condado para obtener ayuda.