

LINEAMIENTOS PARA EL ENVÍO Y TABULACIÓN DE QUEJAS

Estos lineamientos se aplican a la Solicitud de Tarifas de Recolección de Basura Residencial presentada por Recology Sunset Scavenger, Recology Golden Gate, y Recology San Francisco el 13 de febrero de 2017. La solicitud sólo aplica para los clientes residenciales de las compañías de recolección de basura que operan en la ciudad.

1. “Solicitud” significa la solicitud presentada por Recology Sunset Scavenger, Recology Golden Gate, y Recology San Francisco el 13 de febrero de 2017, para el permiso para ajustar las tarifas que cobran las compañías a los clientes residenciales por los servicios de recolección y eliminación de basura conforme a la Ordenanza de Recolección y Eliminación de Basura Residencial de la Ciudad, establecido en el Anexo 1 del Código Administrativo de San Francisco. El aumento propuesto de las tarifas se combinaría con un descuento de las cantidades pagadas por los clientes de apartamentos y residencias en años anteriores bajo órdenes de tarifas anteriores. Sin los descuentos, el aumento promedio de la tarifa para la recolección sería del 22.96% a partir del 1 de julio de 2017. Con los descuentos propuestos, habría un aumento promedio de la tasa de recolección del 16.40% a partir del 1 de julio de 2017 (o alrededor de \$5.70 dólares al mes para un hogar unifamiliar promedio); un aumento adicional del 4.98% para los doce meses a partir del 1 de julio de 2018 (después de que se hayan aplicado la mayoría de los descuentos propuestos); y un aumento adicional del 0.62% para los doce meses a partir del 1 de julio de 2020 (después de que se hayan aplicado todos los descuentos propuestos). La solicitud también busca ajustes anuales del costo de vida usando una fórmula de índices gubernamentales similar a la aprobada en órdenes de tarifas anteriores.
2. “Cliente” significa la persona o las personas responsables de pagar los servicios de recolección y eliminación de basura en un sitio residencial. El Cliente puede ser ya sea el propietario o un arrendatario que sea legalmente responsable del pago de la factura de recolección de basura para el sitio. A un arrendatario se le puede requerir presentar comprobante por escrito que demuestre que él/ella es responsable legal de la cuota al momento de enviar la queja; una factura vigente de recolección de basura para el sitio con el nombre del arrendatario servirá como comprobante de responsabilidad.
3. “Oficial de audiencia” significa la persona designada por el Director de Obras Públicas para realizar la audiencia de tarifas y preparar el reporte y la orden recomendada conforme la Ordenanza de Recolección y Eliminación de Basura de 1932.

NOTA IMPORTANTE:

Hay dos procesos involucrados en la consideración y la posible aprobación de la Solicitud.

Primero, hay un proceso de queja por mayoría. Si más de la mitad de los clientes presenta una queja por escrito en contra de la Solicitud, por alguna razón o sin razón, la Ciudad no aprobará la Solicitud. Estos lineamientos regulan cómo deben enviarse y contarse las quejas.

En segundo lugar, hay un proceso conforme la Ordenanza de Recolección y Eliminación de Basura de 1932 para considerar y aprobar o rechazar la Solicitud sobre los fundamentos de la cuestión. Los procedimientos para el proceso de audiencia de tarifas, incluyendo procedimientos para apelar la orden

recomendada por el Funcionario de la Audiencia al Consejo de Tarifas de Recolección y Eliminación de Basura (Consejo de Tarifas), se incluyen en la Orden de Obras Públicas No. 185,078. El Consejo de Tarifas debe hallar que la revisión propuesta sea “justa y razonable”.

Si hay una queja por mayoría exitosa, entonces no habrá audiencia de tarifas y la Ciudad no aprobará la Solicitud.

Si no hay una queja por mayoría, el Funcionario de la audiencia realizará una audiencia sobre la Solicitud y preparará un reporte por escrito y una orden recomendada sobre la Solicitud. Si nadie presenta objeciones por escrito al reporte y la orden recomendada del Director, la orden se convertirá en el documento final.

Si alguna persona presenta una objeción por escrito al reporte y la orden recomendada del Director, el Consejo de Tarifas realizará una audiencia de apelación y decidirá aprobar o no la Solicitud.

Envío de quejas

1. Cualquier cliente puede enviar una queja por escrito en contra de la Solicitud al Funcionario de la Audiencia, escribiendo a:

Funcionario de la Audiencia de Tarifas de Recolección de Basura
c/o Department of Public Works
1 Dr. Carlton B. Goodlett Place
City Hall, Room 348
San Francisco, CA 94102

o presentando la queja en cualquier audiencia pública sobre la Solicitud.

2. Cada una de las quejas debe identificar la ubicación del sitio (por dirección o número de cuenta de recolección de basura) e incluir la firma original del cliente que envía la queja. El Funcionario de la Audiencia no aceptará quejas por fax o correo electrónico. Aunque los comentarios orales en las audiencias públicas no califican como una queja formal a menos que sean acompañados de una queja por escrito, la Ciudad recibe con agrado las opiniones de la comunidad durante las audiencias públicas sobre la Solicitud. Todos los comentarios por escrito, incluyendo quejas, también formarán parte del expediente del proceso de audiencia de tarifas.
3. La audiencia sobre las quejas por escrito se realizará el 4 de mayo de 2017, a las 09:00 a.m., en la Sala 416 del City Hall, ubicado en 1 Dr. Carlton B. Goodlett Place. Se deben recibir las quejas antes de que termine la audiencia. El Funcionario de la Audiencia no aceptará ni contará quejas recibidas después del cierre de la audiencia, incluso si están selladas con fecha anterior a la de la audiencia.
4. Si hay más de un cliente por un sitio dado, incluyendo propietarios o arrendatarios responsables legalmente del pago de las facturas de recolección de basura, cada cliente puede enviar una queja, pero sólo se contará una por sitio, y ninguna otra queja enviada de acuerdo con estas reglas será suficiente para contar como queja para tal sitio.
5. Para que una queja sea válida debe indicar claramente que está en desacuerdo con la Solicitud y debe traer la firma original del cliente que envía la queja para ese sitio. El Funcionario de la Audiencia no contará las quejas que no tengan la firma original de un cliente.

6. Cualquier cliente que envía una queja puede retirarla enviando una solicitud por escrito al Funcionario en la que se pida que la queja sea retirada. La solicitud de retiro de queja deberá contener información suficiente para identificar el sitio y el nombre del cliente que envió tanto la queja como la solicitud para retirarla.
7. Este procedimiento de queja por escrito no es una elección. No se requiere de una elección con respecto a cuotas o cargos para servicios de alcantarillado, agua o recolección de basura.
8. El que un cliente no reciba aviso no invalidará los procedimientos.
9. Durante y después de la tabulación, las quejas serán tratadas como expedientes públicos divulgables, según se define en la sección 6252 del Código de Gobierno, y estarán disponibles para su inspección, conforme a la sección 53753(e)(1) del mismo Código.

Tabulación de quejas

1. El Funcionario de la Audiencia determinará la validez de todas las quejas. El Funcionario de la Audiencia no aceptará como válida ninguna queja si se determina que existe alguna de las siguientes condiciones:
 - a. La queja no está por escrito;
 - b. La queja no identifica a un sitio residencial sujeto a la Solicitud;
 - c. La queja no contiene una firma original de un cliente del sitio identificado en la queja;
 - d. Las quejas no indican claramente que están en contra de la Solicitud;
 - e. El Funcionario de la Audiencia no recibió la queja antes del cierre de la audiencia pública para quejas por escrito; o,
 - f. El Funcionario recibió una solicitud para retirar la queja antes del cierre de la audiencia para quejas por escrito.
2. La decisión del Funcionario de la Audiencia respecto a la validez de una queja o de una solicitud de retiro de queja constituirá una acción final de la Ciudad y no estará sujeta a ninguna apelación interna o administrativa.
3. Una queja por mayoría existe si las quejas por escrito se envían a tiempo y no son retiradas por clientes mayoritarios del sitio residencial sujeto a la Solicitud.
4. Antes del cierre de la audiencia pública, el Funcionario de la Audiencia deberá terminar la tabulación de todas las quejas recibidas, incluyendo aquellas recibidas durante toda audiencia pública sobre quejas por escrito o sobre la Solicitud, y deberá de reportar los resultados de la tabulación al Presidente del Consejo de Tarifas. Si la revisión de las quejas recibidas demuestra que el número recibido es evidentemente menos de la mitad del sitio residencial sujeto a la Solicitud, entonces el Funcionario de la Audiencia puede avisar al Presidente del Consejo de Tarifas la ausencia de una queja por mayoría sin determinar la validez de todas las quejas.