

INTERIOR



North Ft. Myers se une a FGUA, para convertirse en nuestro noveno sistema en el sur de Florida. ¡Tenemos grandes planes para este sistema!



¿Tiene una emergencia de agua en la madrugada? Llame a nuestra línea directa de emergencias para obtener información actualizada referente a cortes de agua y sobre qué debe hacer usted.



Está dentro de su propiedad, ¡pero no le pertenece! Por ley, el servicio público debe tener acceso al medidor de agua para leerlo. Conozca cómo evitar algunas dificultades comunes.

OTOÑO 2010 — Golden Gate/Lehigh Acres/North Ft. Myers

Noticias e información de su empresa de servicio de agua y tratamiento de aguas residuales

[www.fgua.com](http://www.fgua.com)

# ¡Bienvenida, North Ft. Myers!

La Autoridad Gubernamental de Servicios Públicos de Florida (FGUA) le da la bienvenida a nuestros nuevos clientes en N. Ft. Myers. A finales de julio de 2010, la FGUA adquirió a North Fort Myers Utility, Inc. (NMFU). La NMFU le provee el servicio de aguas residuales a casi 12,000 clientes del Condado de Lee, y a 2,000 tanto el de agua potable como el de aguas residuales.

Los dueños de NMFU pedían inicialmente más de \$100 millones por el sistema. La FGUA adquirió el sistema por \$55 millones. El trato también incluyó un acuerdo de que, si el sistema crece, se le pagaría al dueño anterior la mitad de los cargos de conexión cobrados a futuros clientes, hasta un monto de \$25 millones adicionales. Según lo explicó Robert Sheets, Gerente de Sistemas de la FGUA, "La FGUA redujo el precio a \$55 millones al lograr que los dueños de la NMFU tomaran el riesgo de que futuros clientes hagan los pagos adicionales, si hay crecimiento".

La FGUA está emprendiendo proyectos para mejorar el servicio a los clientes de NMFU y piensa expandir la participación de estos en la discusión sobre temas del servicio público. John Andrews, Presidente del Comité por Mejor Agua Ya (Committee for Better Water Now), grupo defensor del cliente, del Condado de Pasco, lleva más de un año colaborando estrechamente con la FGUA. El sr. Andrews explicó que "la FGUA ha cambiado las cosas rotundamente para los clientes aquí en el Condado de Pasco. Pasamos de una relación conflictiva con el dueño anterior, a una excepcional con la FGUA". Habrá un defensor del cliente de FGUA en la oficina de North Fort Myers para monitorear el nivel de reacción, abordar las inquietudes de los clientes y proporcionar información a la comunidad.

"La FGUA invertirá millones para mejorar y expandir el proceso de tratamiento de aguas residuales en la planta principal de NMFU en Del Prado", explicó el sr.

Sheets. Según los ingenieros contratados para evaluar las instalaciones, ambas plantas de aguas residuales de NFMU necesitan mejoras para cumplir los requisitos actuales y proporcionar un tratamiento adecuado de las aguas residuales.

Los clientes también se beneficiarán de algunas características muy convenientes, tales como hacer pagos y tener acceso a la cuenta por Internet, cuya disponibilidad se espera para finales de 2010.

El sistema NFMU es el noveno en la familia FGUA de sistemas de servicio público ubicados en los Condados de Lee, Collier y Pasco. La FGUA es una agencia gubernamental para un propósito específico y la rige una junta directiva con seis integrantes de los Condados de Lee, Polk, Citrus, Pasco, Hendry y Desoto. Los integrantes de la Junta se reúnen mensualmente para representar a sus respectivos sistemas y establecer políticas sobre el servicio al cliente, las tarifas, los programas de conservación, la reutilización de aguas y la planificación a largo plazo. El público puede asistir a cualquiera de las reuniones mensuales de la junta de la FGUA. Obtenga copias del calendario de reuniones, del orden del día y de las actas de las reuniones en [www.fgua.com](http://www.fgua.com).

Los clientes de North Ft. Myers pueden visitar la Oficina de Servicio al Cliente de FGUA, ubicada en el 5660 Bayshore Rd., Suite 36, en Ft. Myers o llamar al 239-543-1005.

*La U.S. Water Services Corporation es la operadora contratada para las plantas de tratamiento de aguas y la oficina de servicio al cliente. Quizás usted verá en la calle a su personal de campo y sus camiones, con el logotipo de la FGUA, mientras verifican a diario diferentes componentes del sistema.*

## FGUA pronto servirá a la Base Aérea MacDill

NOS ENORGULLECE ANUNCIAR QUE LA FGUA fue seleccionada para adquirir, reparar, mejorar y operar los sistemas de agua y alcantarillado que dan servicio a la Base Aérea MacDill en Tampa. Los sistemas serán pasados a la FGUA como parte de un programa del Departamento de Defensa, con miras a revitalizar las desgastadas infraestructuras del sistema de servicios públicos en instalaciones militares.

Según el Centro de Apoyo Energético para la Defensa, de la Agencia de Logística para la Defensa, la FGUA fue seleccionada tras emitirse una solicitud de licitación para recibir propuestas de más de 750 empresas en toda la nación. Se ha programado un período de transición para la adquisición MacDill, que se extenderá hasta mediados de marzo de 2011; en ese momento, la FGUA recibirá el instrumento de venta y tomará las riendas de las operaciones. El proceso de adquirir la propiedad de estas instalaciones es largo, para garantizar una revisión a fondo de las instalaciones, los equipos e inventarios reales, y del estado en que se encuentran.

"Por supuesto, nos sentimos honrados de haber sido seleccionados para proporcionar estos servicios de vital importancia al Comando Central, que está encargado de proteger la seguridad de EE. UU. en todo el mundo", comentó Robert Sheets, Gerente de Sistemas.

### Informes Anuales sobre la Confianza del Consumidor

¿Quiere saber qué tiene su agua? Los Informes de 2009 sobre la Confianza del Consumidor están a su disposición por Internet en [www.fgua.com](http://www.fgua.com). Producimos estos informes una vez al año para informarle sobre la calidad de su agua, basado en los resultados de las pruebas del año anterior, recabados por el Departamento de Salud de Florida. De haber algún cambio en la calidad actual del agua que presente un riesgo de salud para el cliente, se enviaría de inmediato una notificación a los afectados, y se haría lo que fuera necesario para rectificar el problema.

## Observaciones importantes

### LLAMADAS DE EMERGENCIAS DESPUÉS DE HORAS LABORABLES

Las emergencias de plomería nunca son convenientes. Si surge una y hay que apagar el sistema de agua en su casa después del horario laborable, aún podrá disponer de ayuda. Cada oficina de servicio al cliente tiene un mensaje grabado con el número de emergencias después del horario laborable. También hallará los números telefónicos en [www.fgua.com](http://www.fgua.com).

El personal de la línea de emergencias puede evaluar el problema y enviar a alguien a su propiedad, de ser necesario. Se les notifica de cualquier avería que ocurra durante horas de trabajo, y podrán informar al cliente que el personal local está trabajando para resolver el problema. No obstante, si el agua se desconecta por falta de pago, el personal que trabaja después de horas laborables no podrá ayudarle. El cuentahabiente deberá ir a la oficina y pagar el monto atrasado para que le restauren el servicio.

Si la llamada de emergencia no ha sido resuelta para cuando las oficinas abran sus puertas a las 8 a.m., el cliente podrá llamar a la oficina local para ponerse al día.

**OPCIONES DE PAGO** Para su comodidad, la FGUA ofrece varias opciones para pagar su cuenta mensual. Nuestra oficina de servicio al cliente en su área de servicio acepta efectivo, cheques y giros postales. Puede hacer pagos con tarjeta de crédito en persona, por Teléfono, o por Internet en [www.fgua.com](http://www.fgua.com) (en las oficinas de Lehigh Acres y Golden Gate). Dos de los sistemas de Pasco y el de North Fort Myers están trabajando actualmente en ofrecer acceso a la web y la capacidad de aceptar pagos por Internet con tarjeta de crédito.

Otra opción es "EZ Pay". Este programa deduce automáticamente su pago mensual de su cuenta bancaria. También puede pagar por Internet con su cuenta corriente personal.

La FGUA tiene un acuerdo con Amscot en el Condado de Pasco para aceptar pagos de FGUA en sus instalaciones.

**AVISO:** El sistema de Pasco es el único que ofrece una opción de pago en otro lugar. Si alguna otra instalación anuncia que aceptan pagos de la FGUA, verifique con la oficina de servicio al cliente antes de usar el servicio. Podría tratarse de una estafa en la que esa compañía tomará su pago pero no lo aplicará a su cuenta de FGUA. En tales circunstancias, algunos clientes no solo han perdido el dinero que les dieron a esas compañías, sino que aún tuvieron que pagar su cuenta de agua.

### FGUA A SU SERVICIO

#### Oficina de Lehigh Acres

866-310-4878 or 239-368-1615  
1229 Homestead Road N  
Lehigh Acres FL 33936-6003  
[FguaCS\\_Lehigh@govserv.com](mailto:FguaCS_Lehigh@govserv.com)

#### Oficina de Golden Gate

800-818-9677 or 239-455-1583  
11985 Collier Blvd, Suite 7  
Golden Gate, FL 34116  
[FguaCS\\_GoldenGate@govserv.com](mailto:FguaCS_GoldenGate@govserv.com)

#### Oficina de North Ft. Myers

239-543-1005  
5660 Bayshore Rd, Suite 36  
Ft. Myers, FL 33917  
[FguaCS\\_NFM@govserv.com](mailto:FguaCS_NFM@govserv.com)

**FLORIDA GOVERNMENTAL UTILITY AUTHORITY Board Members** Lea Ann Thomas, Chairperson (863-534-6031); Robert Knight, Vice Chair (352-527-7647); Michele L. Baker, Vice Chair (727-847-8115); Jim Lavender (239-479-8505); Shane Parker (863-675-5220); Bart Arrington (863-491-7500) **Alternates** Polk: VACANT; Lee: Douglas L. Meurer, PE (239-479-8779); Hendry: VACANT; Pasco: Bruce E. Kennedy, PE (727-847-8115); Citrus: VACANT; Desoto: **VACANT System Management** Robert E. Sheets, System Manager (850-681-3717); Tarek Fahmy, Capital Program Manager (877-552-3482); Jerry Connolly, Operations Manager (877-552-3482) **Contact** Faith Doyle, Clerk to the Board, FGUA Operations Office, Suite 2000, 280 Wekiva Springs Rd, Longwood FL 32779, 877-552-FGUA (3482) Toll Free, 407-629-6900. **System Office & Customer Service Centers** Golden Gate: 239-455-1583, Lehigh Acres: 239-368-1615, Pasco Systems: 727-372-0115 **WWW.FGUA.COM** **FGUA News Editor:** [rmiller@govserv.com](mailto:rmiller@govserv.com)

# ¡Ay del medidor de agua!

PARA QUE LA AUTORIDAD GUBERNAMENTAL DE SERVICIO PÚBLICO DE FLORIDA (FGUA) PUEDA CALCULAR CORRECTAMENTE SU CUENTA MENSUAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO, tenemos que leer el medidor de agua ubicado en su propiedad. Generalmente los medidores de agua están en la servidumbre junto a la calle, pero también pueden colocarse al lado del edificio o incluso en el patio de su casa.

Los medidores de agua son propiedad del servicio público, y la ley estatal exige que los agentes debidamente autorizados del servicio público reciban acceso sin peligro a cualquier hora razonable para entrar en los predios del cliente para efectos de inspeccionar la conexión del cliente; para instalar, dar mantenimiento, inspeccionar o retirar bienes del servicio público y para leer los medidores, entre otras cosas.

Con frecuencia se dificulta llegar hasta el medidor porque está tras una cerca con candado, o hay una mascota no muy amigable que permanece cerca del medidor o hay demasiada vegetación, o efectos de construcción o demás obstáculos que impiden el paso. Por ello, no se puede leer el medidor mensualmente. En estos casos, el servicio público puede, legalmente, hacer un cálculo de la cuenta basándose en el historial de 12 meses del cliente. De ser necesario hacer un cálculo de más de dos meses, el servicio público tiene el derecho de desconectar el servicio hasta que el medidor esté accesible.

Para evitar esta situación, nos comunicaremos por correo con el cliente cuyo medidor no esté accesible y le pediremos que retire el obstáculo. Esto puede incluir quitar plantas, mover otros obstáculos, dejar abierta la cerca o programar una cita para leer el medidor a una hora en que

la mascota pueda ser retirada sin peligro del área donde está el medidor. Si tenemos que remover vegetación u otros obstáculos, podría ser sin tomar en cuenta el diseño del jardín en la propiedad, por lo tanto, hacemos todo lo posible por dar aviso y permitir que el propietario se ocupe de quitar el obstáculo como mejor le parezca. El cliente se beneficia de colaborar con la FGUA y de mantener accesible el medidor.

Si bien calcular una cuenta puede parecer una buena opción, una vez que el medidor esté accesible de nuevo y se pueda hacer la lectura, la cuenta siguiente reflejará el verdadero consumo correspondiente al periodo de tiempo en que se calculó la cuenta. La lectura podría mostrar más consumo del que fue estimado, lo cual resultó en una cuenta más alta, o podría mostrar menos consumo que el estimado, lo que resultará en un crédito a su cuenta. También, si el medidor permanece inaccesible, podríamos tener que reubicarlo, y esto podría causar una interrupción del servicio. Además, usted podría ser responsable de los costos asociados con la instalación de nuevas tubos de plomería.

Por estas razones, comuníquese con la FGUA si recibe una carta en la que se le indique que no pudimos leer su medidor.

Nuestro personal puede colaborar con usted para explicar el tema e indicarle las opciones que tiene para rectificar el problema.

*En North Ft. Myers, donde Lee County Utilities suministra el agua a los clientes de aguas residuales de la FGUA, el condado proporciona el servicio de lectura de medidores y entrega las lecturas a la FGUA para que esta elabore las cuentas de alcantarillado.*

## NOVEDADES E INFORMACIÓN OPORTUNA

**Lehigh Acres** Los clientes en Lehigh Acres notarán que un aumento de tarifa del 9% cobró efecto el 1 de octubre de 2010. El 15 de septiembre de 2010 se celebró una audiencia pública sobre tarifas en la Biblioteca Regional del Este del Condado para tratar el tema del aumento. La audiencia prosiguió en la reunión de la Junta directiva de la FGUA el 16 de septiembre de 2010, donde se aprobó el aumento. Copias de las presentaciones están a su disposición en [www.fgua.com](http://www.fgua.com) o en la oficina de servicio al cliente de Lehigh Acres, ubicada en el 1229 Homestead Rd. North. // FGUA ha concluido la construcción de una nueva estación de bombeo en la esquina de Homestead Rd. y Leland Heights Blvd. La estación de bombeo mueve aguas residuales a la planta de aguas residuales para procesarlas. La nueva estación de bombeo le ofrece al cliente muchas mejoras, incluso bombas de mayor capacidad que son más silenciosas que las anteriores, sistemas de última tecnología de seguridad y de control de olores, así como un sistema de respaldo de emergencia para garantizar que no haya interrupción en el suministro de energía. Los jardines que rodean la cerca exterior usan plantas autóctonas de Florida, y un sistema de irrigación por goteo que garantiza que el jardín

sobrevivirá con poca agua. // Gracias a todos nuestros clientes que visitaron la caseta de FGUA en el Evento Lift Up Lehigh celebrado el 2 de octubre de 2010. La FGUA se enorgullece de haber patrocinado el 3er evento anual para ayudar a que todos conozcan las organizaciones que prestan servicio en el área.

**Golden Gate** Se iniciaron dos proyectos de Reparación y Rehabilitación en octubre. Estos incluyen la rehabilitación de bocas de alcantarilla para garantizar que las tapas estén a ras con el pavimento y que encajen bien. Los hidrantes para incendios serán pintados tras concluir el proceso anual de comprobación y limpieza.

**North Ft. Myers** Se ha iniciado un extenso proyecto de Reparación y Rehabilitación en N. Ft. Myers. Esto incluye la inspección y el mantenimiento de todas las instalaciones de servicio público, incluidas las estaciones de bombeo, las bombas, y las tapas de las bocas de alcantarilla. // Dos proyectos de mejora de capital futuros incluyen la instalación de una tubería de fuerza principal desde Waterways Estates hasta la planta de Aguas Residuales de Del Prado, y la expansión de la planta de aguas residuales en la instalación de Del Prado. Se han adjudicado contratos de diseño y construcción para dar inicio a esta obra.