

CIUDAD Y CONDADO DE SAN FRANCISCO
DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS

ORDEN NO. 181,253
LINEAMIENTOS PARA EL ENVÍO
Y TABULACIÓN DE QUEJAS

Campo de aplicación; definiciones

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 14 de marzo de 2013. (La solicitud sólo se aplica a 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 14 de marzo de 2013, para el permiso para ajustar las tarifas que cobran 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 Apéndice 1 del Código Administrativo de San Francisco. La Solicitud cubriría las tarifas de recolección y eliminación de basura residencial del periodo del 1° de julio de 2013 al 30 de junio de 2014, con ajustes anuales de costo de vida a partir de entonces.
2. “Cliente” significa la persona o las personas responsables de pagar los servicios de recolección y eliminación de basura en sitios residenciales. El Cliente puede ser, ya sea el propietario, o un arrendatario que sea legalmente responsable del pago de la factura de recolección de basura de dicho sitio. A un arrendatario se le puede requerir presentar un 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 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 contribuyentes 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 del Oficial de Audiencia al Consejo de Tarifas, se incluyen en la Orden No. 180,252 del Departamento de Obras Públicas. 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 Oficial de 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 presentar una queja por escrito en contra de la Solicitud al Oficial de Audiencia, escribiendo a:

Refuse Collection Rate Hearing Officer
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 del Cliente que presenta la queja. El Oficial de 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.
3. La audiencia sobre las quejas por escrito se realizará el 14 de Junio de 2013, a las 1:00 p.m., en la Sala 400 del City Hall, ubicado en 1 Dr. Carlton B. Goodlett Place. Se deben recibir las quejas para cuando termine la audiencia. El Oficial de 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 ese 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 presenta la queja para ese sitio. El Oficial de Audiencia no contará las quejas que no tengan la firma original de un Cliente.
6. Cualquier persona que presente una queja puede retirarla enviando una solicitud por escrito al Oficial de Audiencia 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 Código de Gobierno.

Tabulación de quejas

1. El Oficial de Audiencia determinará la validez de todas las quejas. El Oficial de 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 Oficial de Audiencia no recibió la queja antes del cierre de la audiencia pública para quejas por escrito; o,
 - f. El Oficial de Audiencia recibió una solicitud para retirar la queja antes del cierre de la audiencia para quejas por escrito.
2. La decisión del Oficial de 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 Oficial de Audiencia deberá terminar la tabulación de todas las quejas recibidas, incluyendo aquellas recibidas durante cualquier audiencia pública para quejas por escrito o sobre la Solicitud, y deberá de reportar los resultados de la tabulación al Administrador de la Ciudad, que actúa como Presidente del Consejo de Tarifas para la Recolección y Eliminación de Basura. Si la revisión de las quejas recibidas demuestra que el número recibido es evidentemente menor a la mitad de los sitios residenciales sujetos a la Solicitud, entonces el Oficial de Audiencia puede avisar al Presidente del Consejo de Tarifas la ausencia de una queja por mayoría sin determinar la validez de todas las quejas.

Aprobado: 26 de abril de 2013