



Ciudad de Petaluma

Aviso de audiencia pública sobre los aumentos propuestos en las tarifas de agua y aguas residuales

Estimado Propietario(a) o Cliente,

El gobierno de la Ciudad de Petaluma ha propuesto aumentar gradualmente sus tarifas de agua y aguas residuales durante los próximos cinco años con el fin de proporcionar fondos adecuados para los gastos de operación, mantenimiento y mejoras de capital de alta prioridad, incluyendo la rehabilitación y el reemplazo de la infraestructura obsoleta. Los servicios públicos de agua y aguas residuales de Petaluma son autosuficientes desde el punto de vista financiero, ya que dependen principalmente de los ingresos de los cargos por servicios para financiar los costos de la prestación de los mismos. Como tal, las tarifas de agua y aguas residuales deben establecerse en niveles adecuados para financiar los costos de operación, mantenimiento, servicio de deudas, suministro de agua al por mayor de Sonoma Water y las mejoras de capital necesarias para respaldar un servicio seguro y confiable. La Ciudad también ha propuesto adoptar Ajustes de Tarifas del Plan de Contingencia de Escasez de Agua, que podrían implementarse gradualmente para apoyar la estabilidad financiera de los servicios públicos de la Ciudad durante una sequía o una emergencia de escasez de agua. La Ciudad llevará a cabo una audiencia pública sobre las tarifas propuestas de la siguiente manera:

Fecha: 7 de agosto de 2023
Hora: 6:30 p.m.
Lugar: "City Hall" (Ayuntamiento) de Petaluma
11 English Street
Petaluma, CA 94952

Los cargos combinados de agua y aguas residuales de Petaluma para una casa unifamiliar típica están en el rango medio en comparación con otras agencias regionales y se proyecta que permanezcan en el rango medio con los aumentos de tarifas propuestos.

Tarifas de agua propuestas

Los aumentos propuestos de tarifas de agua son necesarios para respaldar la financiación adecuada para las operaciones del sistema de agua y las mejoras de capital de alta prioridad (como la infraestructura obsoleta del sistema de agua de la Ciudad). Las necesidades de mejora de capital incluyen la rehabilitación y el reemplazo de tuberías de agua y tanques de almacenamiento de agua antiguos, la construcción de pozos de agua subterránea e instalaciones de tratamiento, y otras mejoras de infraestructura necesarias para respaldar un servicio de agua seguro y confiable. La Ciudad ha tenido éxito en la obtención de subvenciones para algunos de sus proyectos de mejora de capital y seguirá buscando subvenciones adicionales.

La Ciudad propone introducir gradualmente una serie de aumentos anuales graduales en la tarifa del agua durante los próximos cinco años, como se muestra en la tabla más abajo a continuación. Las tarifas de agua incluyen dos componentes:

- **Cargos fijos mensuales por servicio:** los clientes residenciales pagan un cargo fijo por servicio según su tipo de unidad de vivienda. Las cuentas comerciales y otras cuentas no residenciales pagan cargos fijos en función del tamaño del medidor de agua, con cargos más altos para medidores más grandes que imponen una mayor demanda en el sistema de agua.

- **Cargos por consumo de agua:** estos cargos se facturan en función del consumo de agua medido. Los cargos por consumo de agua para clientes residenciales unifamiliares se facturan de acuerdo con una estructura de tarifas de 4 niveles, con el agua facturada primero en el Nivel 1 y posteriormente facturada en niveles superiores a medida que aumenta el consumo del agua. Todos los demás clientes pagan una tarifa uniforme por todo el uso del agua. Los cargos por consumo de agua se facturan por cien pies cúbicos (hcf), con 1 hcf equivalente a aproximadamente 748 galones de agua. Por lo tanto, las tarifas escalonadas residenciales unifamiliares propuestas de \$4.78 - \$7.01 por hcf a partir del 1 de septiembre de 2023, equivalen aproximadamente a \$0.64 - \$0.94 por cien galones, menos de 1 centavo por galón.

Las tarifas de agua propuestas incluyen aumentos anuales base del 2,5 % para cada uno de los próximos 5 años para incrementar gradualmente los fondos para las operaciones del sistema de agua y las necesidades de mejoras de capital. Además, la Ciudad planea continuar con su práctica histórica de implementar los ajustes adicionales de las tasas de traspaso anual, considerando así también la inflación y los aumentos de las tarifas de agua al por mayor impuestos por Sonoma Water. Las tarifas propuestas a partir del 1 de septiembre de 2023 incluyen un aumento del 2,5 % en la tarifa base, y también toma en cuenta un ajuste adicional de inflación del 3,0 % y un aumento de \$0,23 por hcf en las tarifas de agua al por mayor de Sonoma Water transferidas a los cargos por consumo de agua de la Ciudad. Las tarifas propuestas que se muestran para los años subsiguientes a partir del 1 de julio de 2024 se ajustarán anualmente para tener en cuenta los ajustes de las tasas de traspaso por inflación y los aumentos de las tarifas de agua al por mayor, como se describe más adelante en este aviso.

Tarifas de Agua Propuestas						
	Tarifas de Agua Actuales	Tarifas propuestas vigentes a partir de				
		1 de Sept de 2023	1 de Jul de 2024	1 de Jul de 2025	1 de Jul de 2026	1 de Jul de 2027
CARGOS MENSUALES FIJOS						
<i>Cargos mensuales fijos facturados por unidad de vivienda residencial o basados en el tamaño del medidor no residencial.</i>						
Clientes Residenciales						
Unifamiliar: Medidor de hasta 1 pulgada	\$18.98	\$20.03	\$20.54	\$21.05	\$21.58	\$22.11
Multifamiliar: por unidad de vivienda	11.39	12.02	12.32	12.63	12.95	13.27
Todos los demás clientes						
Medidor de 5/8 y 3/4 de pulgada	\$18.98	\$20.03	\$20.54	\$21.05	\$21.58	\$22.11
Medidor de 1 pulgada	30.13	31.81	32.60	33.41	34.25	35.10
Medidor de 1-1/2 pulgadas	58.02	61.25	62.79	64.35	65.96	67.61
Medidor de 2 pulgadas	91.47	96.57	98.98	101.46	103.99	106.58
Medidor de 3 pulgadas	169.56	179.01	183.49	188.08	192.79	197.61
Medidor de 4 pulgadas	281.10	296.77	304.19	311.79	319.59	327.58
Medidor de 6 pulgadas	559.96	591.18	605.96	621.11	636.64	652.56
CARGOS POR CONSUMO DE AGUA						
<i>Cargos volumétricos facturados por cien pies cúbicos (hcf) de uso de agua medido.</i>						
Clientes Residenciales de Viviendas Unifamiliares						
Nivel 1 0 - 4 hcf	\$4.31	\$4.78	\$4.90	\$5.01	\$5.13	\$5.26
Nivel 2 4.01 - 8 hcf	4.79	5.29	5.41	5.54	5.68	5.81
Nivel 3 8.01 - 16 hcf	5.48	6.02	6.16	6.31	6.46	6.62
Nivel 4 >16 hcf	6.42	7.01	7.17	7.35	7.52	7.71
Todos los demás clientes	4.79	5.29	5.41	5.54	5.68	5.81
Servicio Temporal y Transportistas de Agua	7.18	7.81	8.00	8.19	8.39	8.59

Las tarifas que se muestran arriba se ajustarán anualmente a partir del 1 de julio de 2024, para tener en cuenta los ajustes de las tasas de traspaso por inflación y futuros aumentos en las tarifas de agua al por mayor de Sonoma Water, como se describe más adelante en este aviso.

Ejemplo del cálculo de la factura de agua para una vivienda unifamiliar típica

A partir del 1 de septiembre de 2023, la factura mensual del servicio de agua de una vivienda unifamiliar típica que utilice 7 hcf de agua al mes se calculará de la siguiente manera:

Cargo Fijo Mensual	Cargo por consumo de agua			Total
	<u>Primeros 4 hcf x \$4.78</u>	<u>Siguientes 3 hcf x \$5.29</u>	<u>Subtotal</u>	
\$20.03	\$19.12	\$15.87	\$34.99	\$55.02

Tarifas propuestas para el servicio de aguas residuales

Los aumentos propuestos en las tarifas de aguas residuales son necesarios para financiar los gastos de operación y mantenimiento proyectados, cumplir con los requisitos de financiamiento del servicio de deudas y proporcionar fondos adecuados para mejoras de capital de alta prioridad en el sistema de recolección de alcantarillado, la Instalación de Reciclaje de Agua de Ellis Creek y el sistema de agua reciclada. Las mejoras capitales planificadas incluyen el reemplazo de la tubería de fuerza afluyente y las bombas que transportan las aguas residuales a la planta de tratamiento, el tratamiento terciario y las actualizaciones del sistema químico en la Instalación de Reciclaje de Agua de Ellis Creek, la rehabilitación y el reemplazo de las tuberías y estaciones de bombeo de alcantarillado obsoletas, y la expansión del sistema de distribución de agua reciclada de la Ciudad. El gobierno de la Ciudad ha tenido éxito en la obtención de subvenciones para algunos de sus proyectos de mejora de capital y seguirá buscando subvenciones adicionales.

La Ciudad propone introducir gradualmente una serie de aumentos en las tarifas de aguas residuales durante los próximos cinco años, como se muestra en la tabla de la página siguiente. Las tarifas de aguas residuales incluyen dos componentes:

- **Cargos mensuales fijos por servicio:** los clientes residenciales pagan un cargo fijo de servicio por unidad de vivienda. Las cuentas comerciales y otras cuentas no residenciales pagan cargos fijos según el tamaño del medidor de agua, con cargos más altos para las cuentas con medidores más grandes que implican una mayor demanda en el sistema de aguas residuales.
- **Cargos por servicios de aguas residuales:** estos cargos se facturan en función del consumo de agua medido. Los cargos por servicios residenciales se facturan en función del menor de: a) el promedio de los dos meses más bajos de cuatro meses de bajo uso de agua en invierno, o b) el uso de agua mensual facturado, lo que sea menor. Los cargos comerciales por servicios se aplican con base en el uso medido del agua con tarifas más altas para los clientes con aguas residuales de mayor concentración cuyo tratamiento cuesta más. A los clientes industriales medidos se les factura con base en el uso medido y las cargas de fuerza de aguas residuales estimadas para cada cliente. Los cargos por servicios de aguas residuales de la Ciudad se facturan en unidades de cien pies cúbicos (hcf), con 1 hcf equivalente a aproximadamente 748 galones. Por lo tanto, el cargo por servicios residenciales propuesto por la Ciudad de \$9.45 por hcf a partir del 1 de septiembre de 2023 equivale aproximadamente a \$1.26 por cien galones o 1.26 centavos por galón.

Las tarifas de aguas residuales propuestas incluyen aumentos base a las tarifas anuales del 2,0 % para cada uno de los próximos 5 años, para incrementar gradualmente la financiación para las operaciones del sistema de aguas residuales y las necesidades de mejoras de capital. Además, la Ciudad planea continuar con su práctica histórica de implementar ajustes de tasa de transferencia anuales adicionales para tener en cuenta la inflación. Si el “City Council” (Concejo Deliberante) las adopta, las tarifas propuestas entrarán en vigencia el 1 de septiembre de 2023 e incluirán un aumento de la tarifa base del 2.0 % junto con un ajuste adicional por inflación del 3.0 %. Las tarifas propuestas que se muestran para los años subsiguientes a partir del 1 de julio de 2024 se ajustarán anualmente para tener en cuenta los futuros ajustes de tasas de traspaso por inflación, como se describe más adelante en este aviso.

Ejemplo del cálculo de la factura de aguas residuales para una vivienda unifamiliar típica

A partir del 1 de septiembre de 2023, la factura mensual de aguas residuales para una casa unifamiliar típica con un uso de alcantarillado facturado de 5 hcf por mes se calcularía de la siguiente manera:

Cargo Fijo Mensual	Cargo por productos de aguas residuales	Total
\$39.85	5 hcf x \$9.45 = \$47.25	\$87.10

Tarifas de Aguas Residuales Propuestas					
Tarifas de Aguas Residuales Actuales	Tasas propuestas efectivas a partir de o después de				
	1 de Sept de 2023	1 de Jul de 2024	1 de Jul de 2025	1 de Jul de 2026	1 de Jul de 2027

CARGOS MENSUALES FIJOS						
CLIENTES RESIDENCIALES						
<i>Cargo mensual fijo por unidad de vivienda</i>						
Residencial de Vivienda Unifamiliar	\$37.93	\$39.85	\$40.64	\$41.46	\$42.29	\$43.14
Residencial de Unidades Múltiples	32.24	33.88	34.55	35.24	35.95	36.67
Residencial sin medidor	100.88	105.99	108.11	110.27	112.48	114.72
CLIENTES NO RESIDENCIALES						
<i>Cargo mensual fijo basado en el tamaño del medidor</i>						
Medidor de hasta 3/4 de pulgadas	\$37.93	\$39.85	\$40.64	\$41.46	\$42.29	\$43.14
Medidor de 1 pulgada	62.43	65.59	66.90	68.24	69.61	71.00
Medidor de 1-1/2 pulgada	123.66	129.91	132.51	135.16	137.86	140.62
Medidor de 2 pulgadas	197.15	207.12	211.26	215.49	219.79	224.19
Medidor de 3 pulgadas	368.63	387.28	395.03	402.93	410.98	419.20
Medidor de 4 pulgadas	613.30	644.34	657.22	670.37	683.78	697.45
Medidor de 6 pulgadas	1,226.00	1,288.04	1,313.80	1,340.07	1,366.87	1,394.21
MEDIDORES INDUSTRIALES						
<i>Cargo mensual fijo basado en el tamaño del medidor</i>						
Medidor ultrasónico de 2 pulgadas	\$552.36	\$580.31	\$591.92	\$603.76	\$615.83	\$628.15
Medidor ultrasónico de 10 pulgadas	1,226.00	1,288.04	1,313.80	1,340.07	1,366.87	1,394.21
Medidor magnético de 2 pulgadas	368.63	387.28	395.03	402.93	410.98	419.20
Medidor magnético de 3 pulgadas	809.57	850.53	867.55	884.90	902.60	920.66
Medidor magnético de 4 pulgadas	1,287.24	1,352.37	1,379.42	1,407.00	1,435.14	1,463.85
Medidor magnético de 6 pulgadas	2,573.31	2,703.52	2,757.60	2,812.75	2,869.01	2,926.39
CARGOS POR SERVICIOS DE AGUAS RESIDUALES						
<i>Cargos volumétricos facturados por cien pies cúbicos (hcf) de descarga estimada de aguas residuales.</i>						
CLIENTES RESIDENCIALES						
<i>Basado en a) el promedio de los dos meses más bajos de cuatro meses de uso de agua medido durante el invierno o b) el uso rec</i>						
Residencial de Vivienda Unifamiliar	\$8.99	\$9.45	\$9.63	\$9.83	\$10.02	\$10.22
Residencial de Unidades Múltiples	8.99	9.45	9.63	9.83	10.02	10.22
CLIENTES COMERCIALES						
<i>Facturado en base al uso de agua medido</i>						
Requerimiento bajo	\$8.66	\$9.09	\$9.28	\$9.47	\$9.65	\$9.85
Requerimiento medio	11.78	12.38	12.63	12.89	13.14	13.41
Requerimiento alto	16.01	16.82	17.16	17.50	17.85	18.21
MEDIDORES INDUSTRIALES						
<i>Basado en el uso medido y las cargas estimadas de aguas residuales</i>						
Flow/Flujo (\$/hcf)	\$7.44	\$7.82	\$7.97	\$8.13	\$8.29	\$8.46
BOD (\$/lb)	1.26	1.33	1.36	1.39	1.42	1.45
SS (\$/lb)	1.43	1.50	1.53	1.57	1.60	1.63

Las tarifas que se muestran arriba se ajustarán anualmente a partir del 1 de julio de 2024 para tener en cuenta los ajustes de la tasa de traspaso por inflación, como se describe más adelante en este aviso.

Ajustes de tasas de traspaso por inflación y aumentos de tarifas de agua al por mayor

De conformidad con el Código de Gobierno de California 53756, la Ciudad planea ajustar sus tarifas de agua y aguas residuales cada año a partir del 1 de julio de 2024 para tener en cuenta la inflación de costos (a) y los futuros aumentos de tarifas de agua al por mayor (b). Antes de iniciar estos ajustes de tasas de traspaso, la Ciudad enviará una notificación a todos los clientes al menos 30 días antes de la implementación para informarles sobre los ajustes de las tarifas.

- **Los futuros ajustes de la tasa de traspaso de la inflación** se implementarán ajustando las tarifas de agua y aguas residuales propuestas por la Ciudad, según el cambio porcentual en el índice de precios al consumidor (CPI, por sus siglas en inglés) para el Área de la Bahía de San Francisco, desde el índice de referencia base de 331.222 para diciembre de 2022 al índice para diciembre del año transcurrido previamente a cada ajuste de tasa anual. Por ejemplo, si el CPI aumenta un 3,2 % de diciembre de 2022 a diciembre de 2023, la Ciudad estaría autorizada a ajustar sus tarifas de agua y aguas residuales adoptadas por un monto que no exceda el 3,2 % a partir del 1 de julio de 2024.
- **Los ajustes de traspaso de la tarifa de agua al por mayor** se implementarán considerando los cargos de consumo de agua de la Ciudad y el aumento en la tarifa de agua al por mayor de Sonoma Water (en centavos por hcf) desde la tarifa del año base de \$2.67 por hcf a partir del 1 de julio de 2023. Por ejemplo, si Sonoma Water aumenta su tarifa de agua al por mayor a \$2.87 por hcf a partir del 1 de julio de 2024, la Ciudad estaría autorizada a aumentar sus cargos por consumo de agua en \$0.20 adicionales por hcf a partir del 1 de julio de 2024.

Ajustes de tarifas propuestos para el plan de contingencia por escasez de agua

La Ciudad también propone autorizar una serie de Ajustes de Tarifas para el Plan de Contingencia de Escasez de Agua que podrían implementarse a discreción del “City Council” (Concejo Deliberante) para apoyar la estabilidad financiera de las empresas de agua y aguas residuales de la Ciudad durante períodos de sequía y emergencias de escasez de agua. Si se implementan, los ajustes propuestos se aplicarían al uso facturable y se aplicarían además a los cargos por consumo de agua y los cargos por servicios de aguas residuales regulares de la Ciudad. Los ajustes corresponden a los Niveles del Plan de Contingencia de Escasez de Agua identificados en el Plan de Gestión del Agua Urbana 2020 de la Ciudad. No se proponen ajustes para una escasez de agua de nivel 1; sin embargo, la Ciudad tendría autoridad para introducir gradualmente ajustes de tarifas en respuesta a sequías y escasez de agua más significativas hasta los niveles máximos propuestos.

Ajustes máximos de tarifas propuestos para el Plan de Contingencia por Escasez de Agua					
	Nivel del Plan de Contingencia por Escasez de Agua				
	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Escasez de agua o reducción obligatoria	Hasta un 20%	Hasta un 30%	Hasta un 40%	Hasta un 50%	> 50%
% de ajuste de tarifa máxima	8%	16%	27%	41%	62%
Ajuste de tarifa máxima* Efectivo el 1 de septiembre de 2023 (\$/hcf)	\$0.42	\$0.85	\$1.43	\$2.17	\$3.28

* Cada año, los Ajustes Máximos de la Tarifa del Plan de Contingencia por Escasez de Agua se ajustarán el 1 de julio en función de: (a) el % de Ajuste Máximo de la Tarifa correspondiente a cada Nivel de Escasez de Agua multiplicado por (b) el Cargo por Consumo de Agua implementado para Todos los Demás Clientes.

Ajustes proyectados de la tarifa máxima de Aguas Residuales por Escasez de Agua					
	Nivel del Plan de Contingencia por Escasez de Agua				
	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Escasez de agua o reducción obligatoria	Hasta un 20%	Hasta un 30%	Hasta un 40%	Hasta un 50%	> 50%
% de ajuste de tarifa máxima	5%	7%	10%	14%	20%
Ajuste de tarifa máxima* Efectivo el 1 de septiembre de 2023 (\$/hcf)	\$0.47	\$0.66	\$0.94	\$1.32	\$1.89

*Cada año, los Ajustes de Máximos de la Tarifa de Aguas Residuales por Escasez de Agua se ajustarán el 1 de julio en base a: a) el % de Ajuste de Tarifa Máxima correspondiente a cada Nivel de Escasez de Agua multiplicado por b) el Cargo por Servicios de Aguas Residuales Residenciales.

Programas de conservación de agua y reembolsos

La Ciudad de Petaluma ofrece una variedad de programas de conservación de agua y reembolsos para ayudar a nuestros clientes de agua a ahorrar agua y dinero. Éstas incluyen:

- Consultas gratuitas para ahorrar agua en el hogar y en el trabajo a través del programa “Water-Wise HouseCall”
- “Mulch Madness Program”, que es un programa gratuito de conversión de césped para residentes y empresas que desean transformar su césped de alto requerimiento de agua en un jardín cubierto con mantillo tolerante a la sequía.
- Reembolsos para:
 - Retretes y lavadoras de ropa de alta eficiencia
 - Cubiertas para piscinas o spas
 - Sistemas “Laundry-to-landscape”, para reciclar el agua de su lavadora de ropa y utilizarla en el riego de su jardín
- Guías prácticas y recursos que incluyen cómo leer su medidor de agua y verificar si hay fugas.
- Dispositivos y suministros gratuitos para ahorrar agua: aireadores de grifos de bajo flujo, boquillas para mangueras y cabezales de ducha, tabletas de detección de fugas de inodoros y más.

Para obtener más información, visite el sitio web de la Ciudad en cityofpetaluma.org/conserve, llame a la línea de conservación del agua al (707) 778-4507 o envíe un correo electrónico a Conservation@cityofpetaluma.org

Aportes de la comunidad y procedimientos de protesta por escrito

Se invita a los miembros de la comunidad a asistir a la audiencia pública y dar su opinión sobre las tarifas propuestas. Los propietarios(as) y clientes también pueden presentar protestas por escrito contra las tarifas propuestas. Las protestas por escrito deben: (a) identificar la propiedad o propiedades afectadas, como por ejemplo, la dirección, el número de parcela del Tasador o el número de cuenta del cliente, (b) incluir el nombre y la firma original del cliente o propietario(a) que presenta la protesta, e (c) indicar su oposición a las tarifas de agua propuestas, tarifas de aguas residuales, ajustes de tarifas del plan de contingencia de escasez de agua y/o ajustes de tarifas de traspaso por inflación y aumentos de tarifas de agua al por mayor.

Las protestas por escrito pueden enviarse por correo postal o entregarse a: Attn: City Clerk, City of Petaluma, 11 English Street, Petaluma, CA 94952. De conformidad con la ley de California, se contará una protesta por escrito por paquete. No se cuentan las protestas enviadas por correo electrónico, fax u otros medios electrónicos. Las tarifas propuestas no pueden adoptarse si se reciben protestas por escrito de la mayoría de las parcelas afectadas. Las protestas por escrito deberán presentarse antes del cierre de la Audiencia Pública.

Programa de Asistencia al Cliente

Petaluma participa en el Programa de Asistencia para el pago del Servicio de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP, por sus siglas en inglés), administrado por el Departamento de Desarrollo y Servicios Comunitarios de California. Este es un programa financiado por el gobierno federal, diseñado para ayudar a los hogares de bajos ingresos a pagar las facturas vencidas y las facturas de servicios públicos para mantener o restaurar el servicio y evitar la desconexión debido a la morosidad en el pago de facturas. La información sobre LIHWAP está disponible en csd.ca.gov/lihwap, en el sitio web de la Ciudad en cityofpetaluma.org/waterbill o buscando en línea "Factura de agua y alcantarillado". Los clientes también pueden comunicarse con el Departamento de Finanzas de la Ciudad al 707-778-4350 para obtener más información sobre el programa.

Información adicional

De conformidad con el Código de Gobierno de California 53759, existe un plazo de prescripción de 120 días para impugnar cualquier tarifa nueva, aumentada o extendida. Este estatuto de limitaciones se aplica a las tarifas de agua propuestas y futuras, las tarifas de aguas residuales y los ajustes de tarifas del plan de contingencia por escasez de agua.

La Ciudad se compromete a operar de la manera más rentable posible mientras brinda un servicio público seguro y confiable. Para preguntas o más información sobre las tarifas propuestas, comuníquese con el Departamento de Obras Públicas y Servicios Públicos al 707-778-4546 o por correo electrónico a publicworks@cityofpetaluma.org. Organizaremos una reunión informativa en julio. Visite cityofpetaluma.org/waterbill para obtener información sobre cómo asistir.