

Q & A



Why is NMB Water returning to quarterly billing?

In 2018, NMB Water transitioned from quarterly to monthly billing as requested by customers and in hopes of simplifying bill paying. We were mistaken, and we are working quickly to return to quarterly billing for the convenience of our customers. NMB Water customers will again be billed quarterly starting in January 2020.

Who is affected by the change?

Only single-family home customers will see a change in billing frequency. Multi-family and business customers have and will continue to be billed monthly as is customary.

Why will customers see a fee increase with the return to quarterly billing?

Quarterly billing results in reduced revenue stability due to less 'fixed rate' revenue recovery. As a result, an 18.5% increase in usage charges is needed in the first year (2020) to make up for the reduced revenue. Following the 18.5% increase in year one, NMB Water customers will see 4.5% rate increases in years 2-5. These increases are needed to secure bond financing and to complete capital improvements projects.

What capital improvements projects will be covered by the increases and why do we need them?

Approximately \$106M in capital improvements are planned from 2020 to 2025. Improvements include, but are not limited to, expansions, repairs or upgrades of water mains, pumps, and electrical systems. These improvements are needed to continue to ensure that we can provide dependable service that surpasses all standards.

Why have I received "erroneous" bills?

We understand that because of the recent changes some customers received irregular bills. Our customers should contact NMB Water immediately if they think their bill is incorrect. We thank all our customers for expressing their concerns and preferences and apologize for any confusion the recent changes in bill frequency may have caused. For assistance, customers may call 305-NMB-WATER.

Why do customers residing outside of North Miami Beach pay a surcharge for NMB Water service?

Customers who reside outside North Miami Beach pay a 25% surcharge allowed by state law that makes it possible for NMB Water to serve more than 130,000 customers in other municipalities. This surcharge helps us maintain and improve our operations to provide services that surpasses all standards to a growing number of customers.

Why is the City of Miami Gardens, though not its residents, exempt from the surcharge?

NMB Water waived the surcharge for the City of Miami Gardens as part of the City of North Miami Beach's efforts to resolve a legal dispute and to be a good municipal neighbor. This waiver applies only to Miami Gardens' municipal utility bills.

Preguntas y Respuestas

¿Por qué esta NMB Water regresando a facturación trimestral?

En el año 2018 NMB Water cambió de facturación trimestral a mensual por petición de los clientes esperando que se simplificara el pago de la factura. Estábamos equivocados, y estamos trabajando rápidamente para regresar a la facturación trimestral para conveniencia de nuestros clientes. Los clientes de NMB Water recibirán otra vez su factura cada tres meses empezando en enero 2020.

¿A Quién afectara este cambio?

Solamente familias viviendo en una casa (single-family homes) notaran el cambio en la frecuencia de facturación. Propiedades multi-familiares y clientes con negocios (Multi-family & Business) continuaran recibiendo su factura de servicios mensualmente como de costumbre.

¿Por qué los clientes verán un aumento de tarifa con el regreso a facturación trimestral?

La nueva facturación trimestral redujo los ingresos provenientes de la "tarifa fija". Como resultado, un incremento del 18.5% en los cargos de consumo es necesario en el primer año (2020) para compensar la reducción ingresos. Siguiendo el aumento del 18.5% en el primer año, los clientes de NMB Water verán un aumento del 4.5% en los años sub-siguientes (2-5). Estos aumentos son necesarios para asegurar el financiamiento y para completar proyectos de mejoras capitales.

¿Qué proyectos de mejoramiento de capital serán cubiertos por los aumentos y porque son necesarios?

Aproximadamente \$106M en proyectos de mejoras capitales están planificados de 2020 al 2025. Dichos proyectos incluyen, pero no están limitados a, expansiones, reparaciones o mejoras de tuberías, bombas de agua y sistemas eléctricos. Estas mejoras son necesarias para continuar garantizando que podremos proveer servicio confiable que sobrepasa todos los estándares.

¿Porque yo recibí facturas erróneas?

Entendemos que debido a los recientes cambios algunos clientes recibieron facturas irregulares. Nuestros clientes deben contactar a NMB Water si creen que su factura está incorrecta. Agradecemos a todos nuestros clientes por expresar sus preocupaciones y preferencias y nos disculpamos por cualquier confusión que los cambios recientes en la frecuencia de la facturación hayan podido causar. Para asistencia, los clientes pueden llamar a 305-NMB-WATER.

¿Por qué los clientes viviendo fuera de North Miami Beach pagan un recargo por el servicio de NMB Water?

Los clientes que residen fuera de North Miami Beach pagan un recargo del 25% permitido por la ley estatal, lo que hace posible a NMB Water servir más de 130,000 clientes en otras municipalidades. Este recargo nos ayuda a mantener y mejorar nuestras operaciones para proveer un servicio que sobrepasa los estándares a un número creciente de clientes.

¿Porque la Ciudad de Miami Gardens, aunque no sus residentes, está exenta de estos recargos?

NMB Water cedió el no aplicar este recargo a la Ciudad Miami Gardens, como parte de un esfuerzo de la Ciudad de North Miami Beach para resolver una disputa legal y para ser un buen vecino municipal. Esta dispensa aplica únicamente a la facturación del servicios para las entidades gubernamentales de Miami Gardens.

Q & Yon

Poukisa Nou Voye Bil Dlo a Chak 3 Mwa?

Nan 2018, Compayi Dlo Nan NMB te chanje bil dlo a kite chak 3 mwa, a chak mwa paske nou te vle senpliflye bil dlo a, men nou vin reyalize ke sete yon ere. Konye a, nap travay byen vit pou ranje ere sa. Paske tout kliyan yo di yo pito bil dlo a chak 3 mwa, nan ane 2020 kap vini an, nap chanjel anko a chak 3 mwa pou nou satisfse kliyan nou yo.

Ki moun chanjman sa ap afekte?

Sel moun kap viv nan kay prive kap we chanjman sa, chanjman chak 3 mwa. Men moun ki genyen kay biznis (duplex ou apatman), oubyen moun ki genyen biznis ap toujou kontinye jwenn bil dlo yo chak mwa.

Poukisa nou pral we yon ogmantasyon nan bil chak 3 mwa?

Nan efo nou fe pou satisfse kliyan yo pandan nou chanje bil la chak 3 mwa, nou vin pedi nan revni ki te kon antre le bil la te chak mwa. Akoz de sa nou oblije mete yon ogmantasyon de 18.5% sou chak kliyan nan pwemye ane ya ki ane 2020. Apre pwemye ane 2020, nap Selman ogmante bil dlo a 4.5% ant dezyem ane a senkyem ane a. Ogmantasyon sa yo nesese pou garanti sekirite finans pou si nou ta vle fe emprouvman nan pwoje dlo a.

Koman ogmantasyon sa ede nou nan emprouvman pwoje nou e poukisa nou bezwen pwoje sa yo?

Nou gen plan pou pweske \$106,000,000 pou pwoje nou ant 2020 a 2025. Nan pwoje emprouvman sa yo, genyen ekspansyon, reparasyon oswa amelyorasyon nan dlo elektrisite, ponp, ak system elektrik. Amelyorasyon sa yo nesese pou kontinye asire ke nou ka bay sevis serye ak dlo pwop ki depase tout estanda yo.

Poukisa nou te resevwa ere nan bil dlo a?

Nou konprann ke paske nan denye chanjman kek kliyan te resevwa yon bil dlo ki pat nomal. Kliyan nou yo ta dwe kontakte NMB dlo imedyatman si yo panse bil dlo a pat korek. Nou remesye tout kliyan nou yo ki te konsene e eksprime pweferans yo. E nou eskize nou pou nenpot ki konfizyon chanjman bil dlo sa te lakoz. Si kliyan nou yo toujou konsene e yo bezwen nou asiste yo nan nenpot kesyon yo genyen, rele nou nan (305) NMB-WATER.

Poukisa kliyan ki pa abite nan North Miami Beach peye yon fre adisyonel pou sevis dlo NMB?

Kliyan ki pa abite nan North Miami Beach peye yon fre sipleman de 25% ki otorize pa lwa florid la. Se 25% sipleman sa ki fel posib pou NMB dlo sevi plis ke 130,000 kliyan ki pa viv nan NMB. Chaj sipleman sa ede nou kinbe ak amelyore operasyon nou yo pou bal dlo pwop nan yon nivo enkomparab pou tout kliyan dlo nou yo kap agrandi.

Poukisa Vil Miami Gardens, menm si se pa rezidan li yo, egzante de fre adisyonel la?

NMB Dlo anile fre anplis sa pou vil Miami Gardens pou nou ka rezoud konfli legal avek yo anplis nou vle yon bon vwazen. Egzanpsyon sa aplike selman pou sevis bil dlo piblik Miami Gardens.