Facturas de los Servicios Municipales

Los cobros entran en vigencia el 1 de enero de 2020
Los cobros de MMSD entran en vigencia el 1 de febrero de 2020

La Factura de los Servicios Municipales de Milwaukee incluye nueve cobros por los servicios que provee la ciudad de Milwaukee y los servicios del Distrito de Alcantarillado Metropolitano de Milwaukee (Milwaukee Metropolitan Sewerage District, (MMSD). El sistema de cuentas del servicio público del agua potable de la ciudad maneja las cuentas y envía los cobros recogidos al Tesorero de la Ciudad para la distribución a otros departamentos y al MMSD. Los cobros se detallan en este documento de acuerdo al orden en el que aparecen en la Factura de Servicios Municipales. Se envían las facturas cada trimestre a los clientes residenciales y a los negocios pequeños; a los negocios más grandes se les envían mensualmente.

Milwaukee Water Works Charges – Cobros del Agua

Las tarifas del agua fueron determinadas por la Comisión de Servicios Públicos de Wisconsin (PSC), PSC Docket 3720-WQ-107, a partir del 1 de septiembre, 2019 y tienen la intención de asegurar la estabilidad financiera del servicio público y el valor razonable para los clientes.

Milwaukee Water Works provee servicio de agua potable y facturación para Milwaukee, Greenfield, Hales Corners, St. Francis, y West Milwaukee. Los cobros del agua para estas comunidades de "servicio al por menor" se muestran abajo.

Vendemos servicio de agua con una tarifa "al por mayor" a los servicios públicos de agua municipales en Brown Deer, Butler, Greendale, Menomonee Falls, Mequon, New Berlin, Shorewood, Thiensville, Wauwatosa, West Allis y Milwaukee County Grounds. Esos servicios públicos proveen la facturación a sus clientes. Por favor, póngase en contacto con las oficinas municipales en estas comunidades para sus cobros de agua.

Cobro de Servicio de Agua

Este es un cobro fijo basado en el tamaño del medidor de agua. El cobro paga por la instalación, la reparación, el mantenimiento y la lectura de los medidores de agua, la facturación y el servicio al cliente.

El Cobro Público de la Protección contra Incendios cubre el costo de la instalación de cañerías para manejar las demandas de incendios lo mismo que los gastos del mantenimiento de los hidrantes. Se envían facturas trimestralmente a clientes residenciales y a algunos clientes comerciales pequeños. Los medidores de tamaño entre 1" a 12" típicamente se usan en aplicaciones comerciales e industriales.

Ciudad de Milwaukee – Facturación trimestral

Tamaño del medidor	Cobro por servicio de agua	Protección pública contra incendios	Cobro total por servicio de agua
5/8" or 3/4" una vivienda unifamiliar o dúplex	$18.52	$9.53	$28.05
1"	$30.47	$23.80	$54.27
1-1/4"	$30.47	$23.80	$54.27
1-1/2"	$52.42	$47.63	$100.05
2"	$80.40	$76.19	$156.59
3"	$132.07	$142.87	$274.94
4"	$201.50	$238.12	$439.62
6"	$359.74	$476.23	$835.97
8"	$547.57	$761.98	$1,309.55
10"	$764.63	$1,142.96	$1,937.59
12"	$1,041.69	$1,523.95	$2,565.64

Ciudad de Milwaukee – Facturación mensual

Tamaño del medidor	Cobro por servicio de agua	Protección pública contra incendios	Cobro total por servicio de agua
5/8" or 3/4" una vivienda unifamiliar o dúplex	$6.17	$3.18	$9.35
1"	$10.16	$7.93	$18.09
1-1/4"	$10.16	$7.93	$18.09
1-1/2"	$17.47	$15.88	$33.35
2"	$26.80	$25.40	$52.20
3"	$44.02	$47.62	$91.64
4"	$67.17	$79.37	$146.54
6"	$119.91	$158.74	$278.65
8"	$182.52	$253.99	$436.51
10"	$264.88	$380.99	$645.87
12"	$347.23	$507.98	$855.21

Greenfield, Hales Corners, St. Francis – Facturación trimestral

Tamaño del medidor	Cobro por servicio de agua	Protección pública contra incendios	Cobro total por servicio de agua
5/8" or 3/4" una vivienda unifamiliar o dúplex	$23.15	$11.92	$35.07
1"	$38.09	$29.77	$67.86
1-1/4"	$38.09	$29.77	$67.86
1-1/2"	$65.52	$59.52	$125.04
2"	$100.51	$95.23	$195.74
3"	$165.09	$178.59	$343.68
4"	$251.88	$297.65	$549.53
6"	$449.68	$595.29	$1,044.97
8"	$684.48	$952.47	$1,636.95
10"	$993.29	$1,428.69	$2,421.98
12"	$1,302.11	$1,904.94	$3,207.05

Greenfield, Hales Corners, St. Francis – Facturación mensual

Tamaño del medidor	Cobro por servicio de agua	Protección pública contra incendios	Cobro total por servicio de agua
5/8" or 3/4" una vivienda unifamiliar o dúplex	$7.71	$3.97	$11.68
1"	$12.70	$9.92	$22.62
1-1/4"	$12.70	$9.92	$22.62
1-1/2"	$21.84	$19.84	$41.68
2"	$33.50	$31.74	$65.24
3"	$55.03	$59.53	$114.56
4"	$83.96	$99.22	$183.18
6"	$149.89	$198.43	$348.32
8"	$228.15	$317.49	$545.64
10"	$331.10	$476.23	$807.33
12"	$434.04	$634.98	$1,069.02

West Milwaukee – Facturación trimestral

Tamaño del medidor	Cobro por servicio de agua	Protección pública contra incendios	Cobro total por servicio de agua
5/8" or 3/4" una vivienda unifamiliar o dúplex	$23.15	$9.20	$32.35
1"	$38.09	$22.99	$61.08
1-1/4"	$38.09	$22.99	$61.08
1-1/2"	$65.52	$45.98	$111.50
2"	$100.51	$73.57	$174.08
3"	$165.09	$137.96	$303.05
4"	$251.88	$229.93	$481.81
6"	$449.68	$459.86	$909.54
8"	$684.48	$735.78	$1,420.26
10"	$993.29	$1,103.67	$2,096.96
12"	1,302.11	$1,471.56	$2,773.67

West Milwaukee – Facturación mensual

Tamaño del medidor	Cobro por servicio de agua	Protección pública contra incendios	Cobro total por servicio de agua
5/8" or 3/4" una vivienda unifamiliar o dúplex	$7.71	$3.07	$10.78
1"	$12.70	$7.66	$20.36
1-1/4"	$12.70	$7.66	$20.36
1-1/2"	$21.84	$15.33	$37.17
2"	$33.50	$24.52	$58.02
3"	$55.03	$45.99	$101.02
4"	$83.96	$76.64	$160.60
6"	$149.89	$153.29	$303.18
8"	$228.15	$245.26	$473.41
10"	$331.10	$367.89	$698.99
12"	$434.04	$490.52	$924.56

Cobro por el uso de agua

Este cobro se basa en la cantidad (el volumen) de agua usada. El cobro paga por la operación y la mejora del tratamiento de agua e instalaciones de distribución. Nuestros medidores de agua miden el uso en unidades llamadas Ccf, 100 pies cúbicos. Un Ccf de agua es igual a 748 galones.

La persona típica en Milwaukee usa 5 Ccf de agua por trimestre. Chequee para ver si su uso de agua es alto. Multiplique 5 por el número de personas en su hogar. Este es el uso de agua promedio de Milwaukee en un trimestre. Si el número de Ccf en su factura es más alto, podría ser que tiene fugas.

Ofrecemos a los clientes comerciales grandes una tarifa decreciente por bloque en la cual el cobro por volumen de agua disminuye a medida que el uso de agua aumenta. El bloque decreciente es apropiado en donde hay suplemento de agua y capacidad de tratamiento amplio. El agua tomada y usada del Lago Michigan es devuelta al lago.

Ciudad de Milwaukee *Residencial* – Facturación trimestral

Uso del agua en Ccf	Clientes residenciales
Toda el agua usada	$2.14

Ciudad de Milwaukee *No-residencial* – Facturación trimestral

Uso del agua en Ccf	Milwaukee no- residencial
Primeros 100	$2.17
Siguientes 4,900	$2.17
Siguiente 15,000	$1.40
Más de 20,000	$1.26

Ciudad de Milwaukee *No-residencial* – Facturación mensual (Clientes comerciales)

Uso del agua en Ccf	Milwaukee no- residencial
Primeros 34	$2.17
Siguientes 1,633	$2.17
Siguientes 5,000	$1.40
Más de 6,667	$1.26

Greenfield, Hales Corners, St. Francis – Facturación trimestral

Uso del agua en Ccf	Residencial
Toda el agua usada	$2.68

Uso del agua en Ccf	No-residencial
Primeros 100	$2.72
Siguientes 4,900	$2.72
Siguientes 15,000	$1.75
Más de 20,000	$1.57

Greenfield, Hales Corners, St. Francis *No-residencial* – Facturación mensual (Clientes comerciales)

Uso del agua en Ccf	No-residencial
Primeros 34	$2.72
Siguientes 1,633	$2.72
Siguientes 5,000	$1.75
Más de 6,667	$1.57

West Milwaukee – Facturación trimestral

Uso del agua en Ccf	Todos los clientes
Primeros 100	$1.23
Siguientes 4,900	$1.19
Siguientes 15,000	$1.08
Más de 20,000	$1.02

West Milwaukee – Facturación mensual

Uso del agua en Ccf	Todos los clientes
Primeros 34	$1.23
Siguientes 1,633	$1.19
Siguientes 5,000	$1.08
Más de 6,667	$1.02

Cobros del Distrito de Alcantarillado Metropolitano de Milwaukee (MMSD)

Estos cobros fueron autorizados por MMSD, en vigencia el 1 de febrero, 2020. Milwaukee Water Works proporciona la facturación de MMSD y reenvía los pagos al distrito.

Cobro del servicio de tratamiento de alcantarillas de MMSD

Este cobro es un cobro fijo basado en el tamaño del medidor de agua.

Medidor de agua que mide 5/8" o 3/4"	$16.84 por trimestre

Tamaño del medidor comercial e industrial	Cobro del servicio por trimestre	Cobro del servicio por mes
5/8" y 3/4"	$21.64	$7.21
1" o 1-1/4"	$29.31	$9.77
1-1/2"	$40.81	$13.60
2"	$53.59	$17.86
3"	$93.85	$31.28
4"	$173.72	$57.91
6"	$293.85	$97.65
8"	$442.74	$147.58
10"	$654.25	$218.08
12"	$975.03	$325.01

Cobro (volumétrico) del MMSD por uso de tratamiento del alcantarillado

Este cobro es de $1.89 por Ccf del agua usada.

El cobro residencial se basa en el agua usada durante el primer trimestre del año. Esto se llama "uso del invierno." Si, en cualquiera de los tres trimestres que quedan en el año, su uso de agua es más bajo que durante el "uso del invierno", calcularemos el cobro de dicho trimestre basándonos en el uso de agua más bajo ó 21 Ccf.

El cobro comercial se basa en el agua usada. Los clientes que usan una gran cantidad de agua pero no devuelven toda el agua al sistema de alcantarillado podrían ser certificados por el MMSD para recibir un descuento en el cobro. Llame al MMSD al (414) 272-5100.

Cobros por el servicio municipal de Milwaukee

Estos cobros tomaron efecto el 1 de enero, 2020. Los cobros por aguas pluviales, residuos sólidos, y limpieza de nieve y hielo se continúan cobrando a una propiedad aun después de que se ha cortado el servicio de agua en la cuneta. Dependiendo del momento en que se cerró el servicio de agua, los cobros por agua y alcantarillado podrían aparecer en la primera factura después del corte.

Cobro por residuos sólidos

Los costos de la recolección están financiados por este cobro y el impuesto de la propiedad de la ciudad. El cobro es de **$57.57 por trimestre** para unidades residenciales de una-, dos-, tres- y cuatro-unidades de familia, incluyendo las unidades desocupadas. El cobro anual tendría un total de $230.28. Según corresponda, para las propiedades no residenciales, el cobro es de $57.57 por yarda cúbica.

Cobro por alcantarillado local

Este cobro se basa en la cantidad de agua usada a **$1.53 por Ccf**. Se usa el cobro para pagar por el mantenimiento de las alcantarillas sanitarias de la ciudad que llevan los desechos al MMSD.

- Se calcula **el cobro residencial** como el Cobro de Uso del Tratamiento de Alcantarillado de MMSD, basado en el uso de agua del trimestre de invierno.
- Se calcula **el cobro comercial** basándose en el agua usada en cada período de facturación. Los clientes comerciales que usan grandes cantidades de agua pero no la devuelven toda al sistema de alcantarillado podrían ser certificados por el MMSD para un descuento en el cobro. Llame al MMSD al (414) 272-5100.

Aviso para los clientes de West Milwaukee:
La Junta de la Villa de West Milwaukee determina las tarifas de las cloacas. Para más información, por favor llame al West Milwaukee Department of Public Works, (414) 645-6238.

Cobro por remoción de nieve y hielo

Este cobro compensa parcialmente los costos de remover la nieve de las calles y de echarles sal. Para los clientes que reciben una factura trimestral, este cobro aparece en la factura del cuarto trimestre; los clientes que reciben facturas mensualmente ven este cobro en la factura de octubre. El cobro es de **$1.03 por pie de fachada de calle de la propiedad. Para las propiedades residenciales con fachadas de calle múltiples** tales como un lote esquinero, se usa la fachada más corta de todas para calcular el cobro. **Para las propiedades no residenciales**, incluyendo propiedades exentas de impuestos, se usa la fachada de la calle total para calcular el cobro.

Cobro por contenedor de basura adicional

Este cobro aplica a cada contenedor de basura adicional que usted usa. Esto se aplica a un contenedor de basura adicional por unidad para una-, dos-, tres-, y cuatro unidades de familia. Se cobra **$17.51 por trimestre por cada contenedor de basura adicional**. No hay cobros por contenedores adicionales de reciclaje. Para pedir que se lleven de su propiedad contenedores de basura adicionales, o pedir un contenedor de reciclaje adicional, llame al (414) 286-CITY (286-2489).

Cobro por drenaje de aguas pluviales

Este cobro por el mantenimiento de aguas pluviales se basa en la cantidad del área de superficie dura de una propiedad. Una propiedad residencial típica tiene como promedio un área de superficie dura de 1,610 pies cuadrados. Esta cantidad se llama Equivalente de Unidad Residencial (ERU). Un ERU=1,610 pies cuadrados.

- A una propiedad residencial se le cobra un ERU.
- A una propiedad no residencial se le cobra basándose en los pies cuadrados de superficie dura de la propiedad. Calcule el número de ERUs de una propiedad dividiendo los pies cuadrados de la superficie dura de la propiedad por 1,610.

Se le harán cobros a una propiedad vacante con servicio de cloaca y agua y acceso a la calle, con o sin un edificio en ésta, y con cualquier tipo de superficie dura tal como un acceso al edificio (cochera), acera o loza de concreto. No se le harán cobros a un lote que no tiene superficie impermeable (sin edificio, sin acceso al edificio).

A los edificios residenciales

(de 1-4 unidades de vivienda en una casa, apartamento o condominio) se les cobra $22.30 por trimestre o $89.20 por año.

Propiedad no residencial

Para los clientes comerciales *con facturación trimestral*, el cobro es de $22.30 por ERU por trimestre. Para los clientes comerciales *con facturación mensual*, el cobro es de $7.43 por ERU por mes.

Se les cobra a las **asociaciones de condominios** basándose en la cantidad del área de superficie dura de toda la propiedad, y la facturación se hace trimestralmente a la asociación del condominio.

Información sobre las facturas y los pagos

Por Internet

Se requiere su número de cuenta para ver facturas, lecturas del medidor, historial de facturación y pagos, y uso de agua en milwaukee.gov/water; en la parte de arriba, escoja "Account Information."

Por Teléfono:

Llame al Centro de Servicios al Cliente de "Water Works" de Milwaukee, (414) 286-2830, para hablar con un representante, o use el Sistema Automatizado de Voz Interactivo.

Clave para los términos en el frente de la Factura de Servicios Municipales

A	Lectura del medidor automático	**DU**	Unidad de vivienda
E	Estimado de la lectura del medidor	**ERU**	Unidad residencial equivalente
F	Lectura final del medidor	**Ccf**	100 pies cúbicos Un Ccf es igual a 748 galones
V	Lectura actual		

Cómo hacer un pago

Pagos por correo

Escriba un cheque u un obtenga un cheque de cajero pagable a **Milwaukee Water Works** y envíelo al P.O. Box 3268, Milwaukee, WI 53201-3268.

Pagos en persona

Edificio Municipal, 841 N. Broadway, Room 406, de lunes-viernes, 7:30 a.m. a 5:00 p.m., o en la Oficina del Tesorero de la Ciudad (City Treasurer's Office), City Hall, 200 E. Wells St., de lunes-viernes, 8:15 a.m. a 4:30 p.m. No podemos aceptar ningún pago con tarjeta de crédito en estos lugares.

La Comisión de Servicios Públicos de Wisconsin requiere que un cobro de consideración se aplique a los pagos hechos por teléfono y por el Internet cuando se usan tarjetas de crédito y eCheck (cheque electrónico). La opción de eCheck permite hacer un pago directamente de una cuenta de cheques o de ahorros.

Pagos por teléfono

Llame a Servicios al Cliente al (414) 286-2830 para pagar con Discover Card, MasterCard y VISA y eCheck. **La comisión por el servicio de eCheck que proporciona U.S. Bank es $4.50. La comisión por el uso de Discover Card, MasterCard o VISA es 4.1% del pago.**

Pagos por el Internet

Haga un solo pago por el Internet con MasterCard, Discover Card, VISA, o eCheck. La opción de eCheck le permite pagar directamente de una cuenta de cheques o de ahorros. En milwaukee.gov/water, escoja "Account Information" y escriba el número de su cuenta. Se requiere una dirección de email para confirmar el pago**. La tarifa de conveniencia por el servicio provisto por U.S. Bank al usar una tarjeta de crédito es 2.5% del pago. La tarifa por el servicio de eCheck por el Internet es $0.75 por transacción.** Generalmente, la Ciudad de Milwaukee no da reembolsos por estos pagos.

Plan de pago automático

Puede hacer pagos usando un retiro de pagos automáticos de su cuenta bancaria. Con esta opción, los pagos parciales no es una opción. Regístrese en directpaymentplan.com ó llame al Centro de Servicios al Cliente de "Water Works" de Milwaukee, (414) 286-2830, para solicitar un formulario. Milwaukee Water Works automáticamente retirará la cantidad que debe pagar en cada factura de su cuenta bancaria; no tendrá que escribir un cheque. Seguirá recibiendo una copia de papel de su Factura de Servicios Municipales de Milwaukee. Por favor espere de seis a ocho semanas para que este servicio entre en vigencia. Cuando empiece, se le notificará en su factura. Para cambiar la información sobre el banco o cancelar la autorización, llame al Centro de Servicios al Cliente al (414) 286-2830.

Aplicación de pagos parciales

Se aplican los pagos parciales en el orden siguiente, empezando con las cantidades más antiguas que se deben, hasta las facturas actuales:

1. Cobros de agua
2. Cobros del tratamiento de alcantarillado del MMSD
3. Cobros del alcantarillado de la Ciudad
4. Cobros de residuos sólidos
5. Cobros de nieve y hielo

Si la cuenta se paga totalmente pero aún hay un pago por aplicar, el crédito se aplicará a la porción del agua de la cuenta.

Cobros por pagos atrasados

Si el pago no se recibe para la fecha de vencimiento, se hará un cobro de pago atrasado de 5% por los cobros de agua y un 3% por trimestre por todos los otros cobros sin pagar se agregará a la factura. Si es necesario transferir saldos sin pagar al impuesto de la propiedad para recolectar, se agregará una cuota de 10% a la cantidad transferida. **Para las cuentas que se facturan mensualmente**, el recobro de pago atrasado es de 1.67% por los cobros de agua no pagada y 1% por todos los otros cobros sin pagar.

Cambio de dirección

Llame a Servicios del Cliente, (414) 286-2830.

Proceso de apelaciones

Reporte los conflictos sobre su cuenta llamando a Servicios del Cliente, (414) 286-2830. **Si no puede resolver su conflicto sobre los Cobros de Agua o de MMSD**, llame a la Comisión de Servicio Público de Wisconsin (PSC), 800-225-7729.

Si no puede resolver su conflicto sobre los cobros de Nieve & Hielo, Carrito Extra de Basura, o Basura Sólida, pague el cobro en la fecha de vencimiento, incluyendo una nota que diga que se paga "bajo protesta" y en los siguientes 20 días de hacer el pago, presente una queja al Comisionado de Obras Públicas de la Ciudad de Milwaukee. Si usted no está de acuerdo con la determinación del Comisionado, usted podría hacer un reclamo en los 30 días siguientes a la determinación con la Junta Administrativa de Revisión de Apelaciones (Administrative Review Appeals Board). Llame (414) 286-2231, ó busque el formulario de apelaciones en Milwaukee.gov/CityClerk. Hay una cuota por reclamación de $25.00. Cualquier reembolso se limita al período de cuentas bajo apelación.

Si no puede resolver su conflicto sobre los cobros de Alcantarillado Local o Manejo de Agua de Tormenta, pague el cobro cuando se debe, incluyendo una nota que diga que se paga "bajo protesta" y en los siguientes 20 días de hacer el pago, presente una queja al Comisionado, o llame al PSC, 800-225-7729.

Acuerdos de pago

Cuando las circunstancias le impiden pagar su factura completamente, por favor llámenos al (414) 286-2830 para discutir la posibilidad de acuerdos de pago.

Cobros Misceláneos

Cobro por pago devuelto $35.00

Este cobro se aplica a la cuenta siempre que un pago es devuelto por un banco por cualquier razón.

Lecturas del medidor interinas hechas por el personal del servicio público: $30.00 por lectura

En situaciones en donde tales lecturas (hechas entre las lecturas regulares) son requeridas por transacciones de compra o venta de la propiedad, cambio de alquileres, etc., aceptamos una lectura hecha por el cliente. Este cobro se aplica siempre que el cliente le pide al servicio público que haga la lectura.

Copias de facturas

Para facturas de más de dos años desde la fecha en que se piden, usted debe hacer una petición de Abrir Récords por email watwebcs@milwaukee.gov. Le enviaremos una factura que debe ser pagada antes de que pueda recibir lo que pide. El cobro es de $3.00 por factura.

Cobro por factura final: $35.00 por lectura

Este cobro se aplica siempre que un cliente pide una factura final para una cuenta. Se requiere una lectura del medidor.

Cobro por investigación $40.00 por investigación posterior a la primera investigación sin cobro

Se han llevado a cabo investigaciones por el servicio público como una cortesía, generalmente para identificar fugas de agua. Se programan las investigaciones con anticipación y se le recomienda al cliente que esté presente para proveer acceso al edificio. A veces, el cliente no está presente o no puede dar acceso completo. Si se requiere una investigación adicional dentro de un corto tiempo bajo circunstancias que no justifiquen este esfuerzo adicional, se hará un cobro a la cuenta. También se haría el cobro por una segunda investigación o investigaciones subsecuentes dentro de un período de tres meses.

Faltar a la cita: $60.00

Por faltar a la primera cita para un servicio de Lectura del Medidor o de Distribución durante horas de trabajo normales, no hay cobros. Para todas las citas adicionales a las que falte, hay un cobro de $60.00.

Cobro por restaurar el medidor $50.00

Para citas entre las 8:00 a.m.- 4:30 p.m. de lunes-sábado, y **$75.00** para citas después de las 4:30 p.m. de lunes-sábado. No hay citas los domingos.

Solicitud para conectar el agua $50.00

Para citas a cualquier hora de lunes-viernes, y **$75.00** para citas a cualquier hora los sábados y los domingos.

Permítanos ayudarlo a encontrar y reparar fugas para ahorrar dinero y agua.
Visite milwaukee.gov/water/UseWaterWisely **o llámenos al (414) 286-2830 para obtener más información.**

Milwaukee Water Works

Centro de Servicios del Cliente

Zeidler Municipal Building 841 N. Broadway, Fourth Floor Milwaukee, WI 53202
lunes – viernes, 7:30 a.m. – 5:00 p.m.

Teléfono (414) 286-2830 Fax (414) 286-5452 TDD (414) 286-8801
Para una explicación en español, por favor llame al (414) 286-2830.

email sin emergencia: watwebcs@Milwaukee.gov
Para otras preguntas con relación a la Ciudad de Milwaukee, por favor llame a Unified Call Center al (414) 286-CITY (2489).

Para emergencias del agua, por favor llame al Centro de Control de Milwaukee Water Works 24-horas al día, (414) 286-3710.

Visite Milwaukee.gov/water

Revised 6/24/20