

Visite Charlottewater.org o llame al 311. Actúe ahora. Los fondos son limitados.

Reciba ayuda para pagar su factura: solicite ayuda para pagar su factura



El equipo de atención al cliente de Charlotte Water está aquí para ayudar a las personas afectadas económicamente por el COVID-19. Lo comunicaremos con la agencia de ayuda a la comunidad que mejor se adapte a sus necesidades. Las agencias incluyen:

The Housing Partnership: da fondos para pagar las facturas de servicios públicos mediante la Extensión del Programa de Ayuda con el Alquiler de Emergencia (ERAP).

- También puede presentar una solicitud directamente en RampCLT.com. A partir de marzo de 2021, el sistema aceptará solicitudes del 1 al 15 de cada mes.
- Disponible para los residentes del condado de Mecklenburg.
- Solo para inquilinos.
- Se pueden pagar facturas con fecha del 13 de marzo de 2020 en adelante.

Crisis Assistance Ministry: ayuda y defiende a las personas en crisis económica.

- Disponible para los residentes del condado de Mecklenburg.
- Atención en la acera solamente. Vaya a 500-A Spratt St.
- Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Common Wealth Charlotte: da préstamos para pagar las facturas.

- Disponible para los residentes del condado de Mecklenburg.
- Visite commonwealthcharlotte.org/charlotte-water.

Lo que debe saber: Acuerdos de pago automático de Charlotte Water

IMPORTANTE: Los clientes que tengan saldos atrasados deben seguir pagando para no acumular más deuda y evitar la interrupción del servicio cuando se reanuden las desconexiones.

Según las leyes del estado de Carolina del Norte, Charlotte Water no puede perdonar los cargos por los servicios recibidos durante la pandemia. Sin embargo, estamos tomando medidas para apoyar a nuestros clientes en estos momentos.

Acuerdos de pago

A partir de la factura de octubre de 2020, comenzamos a asignar automáticamente a los clientes con saldos vencidos un acuerdo de pago de 12 meses sin intereses. Un acuerdo de pago no resuelve la obligación de los clientes de pagar sus facturas.

Sin desconexiones

Continuamos con la práctica temporal de no desconectar a los clientes por saldos adeudados.

Sin recargos por mora

No estamos cobrando el recargo del 1.5 % sobre los saldos vencidos.

Programa de acciones de ayuda al cliente

Marzo de 2020: se suspendieron las desconexiones a clientes por falta de pago. Se volvió a conectar el servicio a los clientes previamente desconectados. Se dejaron de cobrar recargos por mora sobre los saldos vencidos.

31 de marzo de 2020: la Orden Ejecutiva 124 de NC estableció que las empresas de servicios públicos debían detener las desconexiones del servicio y los recargos por falta de pago.

29 de mayo de 2020: la Orden Ejecutiva 142 de NC extendió los plazos de la Orden Ejecutiva 124 por 60 días.

29 de julio de 2020: vencieron las Órdenes Ejecutivas de NC 124 y 142.

30 de julio de 2020: siguiente etapa de la ayuda al cliente: Charlotte Water extiende los plazos de la Orden Ejecutiva, además, tiene conversaciones con agencias de ayuda a la comunidad y comienza conversaciones con otros municipios.

Octubre de 2020: siguiente etapa de la ayuda al cliente: comienzan los planes de pago automáticos de 12 meses.

Noviembre de 2020: The Housing Partnership se unió a las agencias Crisis Assistance Ministry y Common Wealth Charlotte para ayudar a los clientes con saldos vencidos.



Charlottewater.org



311



CLTWater



CLTWater



CharlotteWater



CITY OF
CHARLOTTE

Febrero de 2021