

## LÍNEA DE TIEMPO

### 12 de marzo de 2020

- *Primera etapa de la asistencia para clientes de Charlotte Water:* Se suspenden los cortes a los clientes por falta de pago.
- Se reconectan de inmediato los servicios de los clientes que se habían desconectado anteriormente.

### 23 de marzo de 2020

- Se dejan de cobrar recargos por mora sobre saldos pendientes de pago.

### 31 de marzo de 2020

- Se emite la Orden Ejecutiva 124 de Carolina del Norte

### 29 de mayo de 2020

- La Orden Ejecutiva 142 de Carolina del Norte extiende los plazos de la Orden Ejecutiva 124 por 60 días.

### 29 de julio de 2020

- Expira la Orden Ejecutiva 124/142 de Carolina del Norte.

### 30 de julio de 2020

- *Siguiente etapa de asistencia al cliente:* Charlotte Water continúa cumpliendo los términos de la Orden Ejecutiva.
- Se inician más charlas con agencias de asistencia a la comunidad; conversaciones con municipalidades semejantes.

### Septiembre de 2020

- Se implementa un plan de comunicación con los clientes y con la comunidad.

### Octubre de 2020

- *Siguiente etapa de asistencia al cliente:* Comienzan los planes de pago automático de 12 meses.

### Noviembre de 2020

- The Housing Partnership se une a Crisis Assistance y a Common Wealth Charlotte como agencias para ayudar a los clientes con saldos pendientes de pago.

Como distribuidor de agua de la región, ahora más que nunca, el servicio que ofrece Charlotte Water a la comunidad es crucial para la salud y el bienestar de los residentes. Y entendemos que muchos clientes están enfrentando dificultades financieras inesperadas y sin precedentes.

### ACTÚE AHORA. NO ESPERE.

**Pida asistencia con las facturas. Parte del financiamiento vence el 1 de marzo de 2021.**

Charlotte Water, junto con Charlotte-Mecklenburg Storm Water Services, creó el **Programa de Apoyo al Cliente**. Trabajaremos con los clientes para evitar cualquier situación en la que se deba desconectar el servicio de un cliente por falta de pago.

- **Sin desconexiones:** Continuaremos con la práctica temporal de no desconectar el servicio de los clientes que tengan cuentas con saldos atrasados.
- **Sin recargos:** No cobraremos el 1.5 % de recargo sobre los saldos pendientes de pago
- **Acuerdos de pago:** Automáticamente asignaremos a los clientes que adeuden saldos desde el 30 de septiembre de 2020 a un acuerdo de pago de 12 meses, sin interés, a partir de la factura de octubre de 2020.
- Los clientes con saldos pendientes de pago deberán seguir haciendo pagos para evitar que se acumulen saldos atrasados mayores.
- **Ayuda financiera:** Usaremos las alianzas actuales con Crisis Assistance Ministries, The Housing Partnership, Common Wealth Charlotte y otras organizaciones como ejemplo para desarrollar más programas de asistencia con organizaciones locales sin fines de lucro.

Charlotte Water también creó el **Equipo de Apoyo al Cliente**, un grupo de profesionales capacitados en atención al cliente, destinado a trabajar de manera personalizada con los clientes, poniéndolos en contacto con agencias de asistencia a la comunidad y trabajando con ellos para tratar y resolver los saldos pendientes de pago.

## REALIDAD ACTUAL

- Desde el 31 de octubre, más de 26,320 clientes tienen saldos pendientes de pago con un retraso de más de 30 días en Charlotte Water y en Charlotte-Mecklenburg Storm Water Services.
- Aproximadamente el 6 % de todas las cuentas de Charlotte Water se consideran en mora o actualmente son elegibles para la desconexión.
- La Orden Ejecutiva de Carolina del Norte que exigía que los servicios públicos suspendieran las desconexiones por falta de pago venció el 29 de julio.
- Legalmente, Charlotte Water no puede condonar los cargos por los servicios que los clientes recibieron durante la pandemia, a pesar de las dificultades económicas actuales que enfrenta la comunidad.