

CITY COUNCIL:  
BARBARA G. VOLK  
Mayor  
JERRY A. SMITH, JR  
Mayor Pro Tem  
JEFF MILLER  
DR. JENNIFER HENSLEY  
LYNDEY SIMPSON

# CITY OF HENDERSONVILLE

*The City of Four Seasons*

COMUNICACIONES  
Gerente de Comunicaciones, Allison Justus

OFFICERS:  
JOHN F. CONNET  
City Manager  
SAMUEL H. FRITSCHNER  
City Attorney  
ANGELA REECE  
City Clerk

## Planes de pago para clientes de servicios públicos afectados por COVID-19

**Hendersonville, NC (30 de julio de 2020)** - La Orden Ejecutiva del Gobernador Cooper que prohibía las desconexiones de servicios públicos y los cargos por pagos atrasados finalizó el 29 de julio de 2020 a las 11:59 p.m. La expiración de la Orden ejecutiva 142 (EO 142) está incitando a Hendersonville Water & Sewer a recordar a los clientes que están atrasados en sus pagos que se comuniquen con el Servicio al cliente que trabajará con ellos para establecer un plan de pago.

"Desde el principio, la ciudad de Hendersonville ha estado trabajando con nuestros clientes para aliviar las cargas financieras durante un tiempo que ejerce presión sobre los residentes y las empresas, así como los gobiernos locales que los atienden", dijo el administrador de la ciudad John Connet. "Incluso antes de que el Gobernador implementara su orden inicial con respecto a los servicios públicos, ya habíamos tomado medidas para suspender las desconexiones del servicio de agua y los pagos atrasados para ayudar a los clientes que sufren dificultades debido a COVID-19".

El administrador de la ciudad, Connet, explicó que el Concejo Municipal aprobó medidas que exceden los requisitos de la Orden del Gobernador, lo que brinda a los clientes de agua una oportunidad extendida para pagar el costo de los servicios públicos que han utilizado en los últimos meses.

"Los clientes que estén atrasados en su factura tendrán 60 días para establecer un plan de pago con nuestro equipo de servicio al cliente", dijo el administrador de la ciudad Connet. "El estado ha establecido el plan de pago predeterminado a un plazo de seis meses, sin embargo, el Ayuntamiento aprobó una política que extiende la ventana de pago a un período de doce meses".

Los Representantes de Servicio al Cliente trabajarán para comunicarse con todos los morosos en su factura durante los 60 días posteriores al vencimiento del pedido; sin embargo, se recomienda a los clientes que llamen al (828) 697-3052 o visiten <http://www.hendersonvillenc.gov / paymybill> para configurar su plan de pago.

Los detalles del plan de pago COVID-19 de la Ciudad incluyen:

- Los clientes (residenciales y comerciales) con un saldo moroso a partir de 60 días después de la expiración de EO 142 tendrán hasta doce meses para pagar cualquier saldo pendiente, incluidos los saldos adeudados antes de la pandemia de COVID-19.

- Los clientes tendrán hasta 60 días después del vencimiento del EO 142 para configurar un plan de pago. Cualquier cuenta atrasada que no esté en un plan de pago después de 60 días de la expiración de EO 142 estará sujeta a cargos por demora y a la desconexión del servicio.
- Los planes de pago permanecerán vigentes mientras los clientes se mantengan actualizados con sus pagos y facturas mensuales actuales.
- Los clientes que pierdan un pago recibirán hasta la próxima fecha de vencimiento del ciclo de facturación para pagar el monto vencido y la factura actual para evitar la desconexión, pero estarán sujetos a cargos por pagos atrasados.

"Queremos darles a los clientes un aviso anticipado de los requisitos de pago y cómo pueden trabajar con nuestro equipo para establecer un plan", dijo el Director de Finanzas, John Buchanan. "La Ciudad ha hecho un esfuerzo para ir más allá de lo que el estado ha ordenado en términos de trabajar con nuestros clientes para que los atrapen".

Explicó que todos los participantes del plan de pago tendrán un máximo de doce meses para pagar su saldo pendiente, pero también existe la oportunidad de pagar el saldo a una tasa más rápida si un cliente tiene la capacidad.

El equipo de Servicio al Cliente de la Ciudad enviará cartas y una solicitud de plan de pago a todos los que tengan un saldo en mora. Esos clientes también pueden esperar recibir comunicaciones a través del sistema de notificación de la Ciudad utilizando la información de contacto incluida en su cuenta de facturación.

Los clientes podrán completar su solicitud de plan de pago en línea o en persona en la ventana de Servicio al Cliente en el Ayuntamiento ubicado en 160 6th Avenue East. Se le pide al público que use una máscara y espere seis pies de distancia cuando visite la ventana de pago.

También puede comunicarse con el Servicio al Cliente al (828) 697-3052 cualquier día de la semana de 9 am a 5 pm. Durante este tiempo puede haber personal limitado programado debido a las precauciones COVID-19. Se pide a las personas que llaman que sean pacientes y que dejen un mensaje si están en la línea durante los períodos de volumen pico de llamadas.