



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CIUDAD DE CLAYTON

Debidamente adoptada por el Consejo Corporativo de la Municipalidad de Clayton. La misma entró en vigor el 15 de Julio de 2024.

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN 1 Derechos y Responsabilidades del Cliente	1
SECCIÓN 2 Derechos y Responsabilidades de la Municipalidad de Clayton	2
SECCIÓN 3 Establecimiento y Facturación de Servicios	3-5
SECCIÓN 4 Información de Pagos y Cobros	6
SECCIÓN 5 Programas de Asistencia al Cliente	7-8
SECCIÓN 6 Programa de Ahorro en Costos de Energía	9
SECCIÓN 7 Interrupción del Servicio	10
SECCIÓN 8 Pautas de Medición	11
SECCIÓN 9 Enlaces de Internet Importantes	12

SECCIÓN 1

Derechos y responsabilidades del cliente

Declaración de política de atención al cliente

La Ciudad de Clayton se esfuerza por tratar a todos los ciudadanos de manera equitativa y no discriminatoria, reconociendo al mismo tiempo las distintas necesidades y requisitos de cada cliente. Para brindar uniformidad en el servicio, la ciudad de Clayton ha adoptado una Política de atención al cliente. Esta versión adoptada recientemente servirá como una respuesta razonable a las necesidades de los clientes y, al mismo tiempo, cumplirá con los requisitos de las buenas prácticas comerciales de la ciudad. Nuestras políticas se aplican a todos los clientes o solicitantes de servicios públicos de la ciudad. Hay copias disponibles en línea en www.townofclaytonnc.org. Estas políticas se revisan, modifican o cambian de otro modo de vez en cuando por acción de la Municipalidad de Clayton.



Derechos y responsabilidades exclusivos

Los clientes y la ciudad de Clayton tienen derechos y responsabilidades exclusivos en lo que respecta a la conexión del servicio público. Estos derechos y responsabilidades se detallan en este documento, algunos de los cuales se resumen aquí.

Responsabilidad del cliente

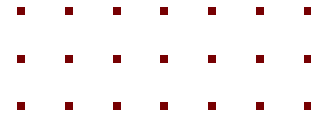
- Establecer el servicio de las siguientes maneras:
 - Proporcionar prueba de propiedad de la propiedad o un contrato de arrendamiento válido
 - Proporcionar una carta de crédito aceptable de un proveedor de servicios públicos anterior (si está ocupado por el propietario) o pagar un depósito según lo establecido en la Lista completa de tarifas y cargos.
- Permitir que el personal municipal tenga acceso a la propiedad para establecer y mantener el servicio.
- Pague las facturas antes de la “Fecha de vencimiento” que aparece en la factura mensual.
- Notifique al Departamento de Servicios Públicos y Facturación si hay alguien en el hogar que esté crónicamente o gravemente enfermo, discapacitado o que esté conectado a un sistema de soporte vital.
- Notificar al Departamento de Servicios Públicos y Facturación sobre preguntas o quejas sobre el servicio.
- Instalar, mantener y reparar el cableado en el hogar/negocio que cumpla con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables.
- El Municipio proporciona servicios públicos para el uso exclusivo y la conveniencia de las instalaciones bajo contrato. El cliente se asegurará de que el servicio público no se preste a ninguna persona, incluido un vecino. La violación de esta política será motivo de desconexión del servicio de acuerdo con las ordenanzas aplicables.
- Mantenga actualizada la información del cliente, como el número de teléfono o el correo electrónico.

Derechos del cliente

- Un cliente residencial que es dueño de su propiedad tiene derecho a solicitar que se le reembolse su depósito aplicándolo a su cuenta de servicios públicos si paga las facturas puntualmente durante un año o si interrumpe el servicio con la ciudad. Los depósitos de los clientes residenciales se retienen hasta que se cierra la cuenta, ya sea por solicitud o por desconexión por falta de pago. Los depósitos de los clientes no residenciales se retienen hasta que se cierra la cuenta.
- A cada cliente se le permiten 4 prórrogas de pago por año calendario. Las prórrogas deben solicitarse por escrito antes de la fecha de desconexión.
- El cliente tiene derecho a solicitar una auditoría energética gratuita.

SECCIÓN 2

Derechos y responsabilidades del municipio



Responsabilidad municipal

1. Reembolsar el depósito de un cliente aplicándolo a su cuenta de servicios públicos si se cumplen las condiciones. Si la cuenta está inactiva, se emitirá un reembolso a la última dirección registrada conocida.
2. Enfatizar la fecha de desconexión en cada factura mensual. Los clientes que no paguen su factura antes de la fecha de desconexión pueden sufrir la interrupción de sus servicios. No se enviará ningún aviso adicional.
3. Evite la desconexión por falta de pago durante condiciones climáticas extremas. El Ayuntamiento tendrá en cuenta la seguridad y el bienestar de los clientes durante días extremadamente fríos o extremadamente calurosos, teniendo en cuenta la temperatura y otras condiciones climáticas (por debajo de 32 grados o por encima de 95 grados).
4. Evite desconectarse por falta de pago después de las 4 p. m. de un viernes o el día anterior a un feriado municipal.
5. Proporcionar y explicar nuestra lista de tarifas, cómo se leen los medidores y cualquier información adicional razonable.
6. Responder a las preguntas o quejas de los clientes. El Ayuntamiento se compromete a dar respuestas rápidas, corteses y honestas.
7. Proporcionar información sobre el uso y conservación de energía.

Derechos del Municipio

1. Autorizar el acceso a los equipos e instalaciones del Municipio.
2. Para recibir avisos de cambios de dirección, estado del servicio público o cualquier problema con el servicio público.
3. Recibir el pago oportuno por los servicios prestados
4. La ciudad está autorizada a tomar medidas en los tribunales o de cualquier otra forma permitida por la ley con respecto a la manipulación de equipos o morosidad financiera.



Horario de Oficina y Servicio

El Departamento de Facturación y Servicios Públicos de la Ciudad de Clayton está ubicado en el Ayuntamiento de Clayton en 111 E Second St. La oficina está abierta para clientes sin cita previa de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos.

Durante este horario se encuentran disponibles todos los servicios habituales y de rutina. Toda solicitud de servicio público o de conexión de otro servicio por parte de un cliente se considerará una solicitud de todos los servicios aplicables a la ubicación.

SECCIÓN 3

Establecimiento y facturación de servicios

Solicitud de servicio

1. Para iniciar el proceso, el cliente debe completar una Solicitud de Servicios Públicos que puede obtenerse mediante uno de los siguientes métodos:
 - a. Visite nuestro sitio web, complete el formulario y envíelo por correo electrónico a utilities@townofclaytonnc.org
 - b. Llame al Departamento de Servicios Públicos y Facturación al (919) 553-5002 y solicite que le envíen un formulario por fax, correo postal o correo electrónico.
 - c. Visite el Departamento de Servicios Públicos y Facturación en 111 E Second St. durante el horario comercial.
2. Información adicional y depósitos:
 - a. Depósito en cuenta
 - b. Identificación con fotografía
 - c. Número de Seguro Social (o Número de Identificación Fiscal Federal en el caso de una cuenta no residencial). En ausencia de cualquiera de los dos, se aplicará un depósito más alto a la cuenta.
 - d. Contrato de arrendamiento o Escritura de compraventa de vivienda.
 - e. Presencia de piscina, si aplica.

Una vez completada la solicitud de servicio público, revisada la información adicional y abonado el depósito, se programará la conexión de la cuenta. Los clientes pueden solicitar fechas de conexión en el futuro. El Municipio no proporciona servicio el mismo día. El Municipio no es responsable de ningún daño causado por la activación o desactivación de los servicios públicos del Municipio.

La Ley Federal de Privacidad de 1974 prohíbe a los municipios negar “a cualquier individuo cualquier derecho, beneficio o privilegio previsto por la ley debido a que dicho individuo se negó a revelar su número de cuenta de seguridad social”. Además, cualquier empleado municipal que solicite la divulgación de un número de seguridad social debe informar a esa persona de lo siguiente:

1. Si la divulgación es obligatoria o voluntaria
2. ¿Por qué autoridad legal u otra autoridad se solicita el número?
3. ¿Qué usos se harán del número?

Toda solicitud de número de seguro social en la solicitud de servicios públicos es completamente voluntaria. Se solicita para verificar su identidad y para servir como medio para cobrar cualquier saldo de servicios públicos pendiente si no paga una vez que se cierra la cuenta. Si no lo proporciona, se le cobrará un depósito de servicios públicos elevado.

El cliente debe pagar una tarifa administrativa única para comenzar a recibir el servicio público. Esta tarifa se incluye en su primera factura.

En el caso de cualquier dirección en la que la ciudad de Clayton proporcione servicio eléctrico, si la propiedad ha estado vacía sin una cuenta de servicios públicos activa durante un período de 1 año o más, el Departamento de Inspecciones de la ciudad requiere una inspección. Se deben pagar todas las tarifas asociadas con una inspección antes de establecer un nuevo servicio público. A partir de 2021, todas las propiedades con cuentas de servicios públicos activas con la ciudad de Clayton tienen medidores digitales o AMI. **Si un cliente solicita el servicio público en una propiedad que no tenía servicio público activo en el momento de los cambios de medidor, el propietario incurrirá en el cargo de los nuevos medidores al costo actual de la ciudad.** Si la ciudad descubre daños en cualquiera de nuestros servicios públicos, el cliente será responsable del costo de reemplazo o reparación según se detalla en la Lista completa de tarifas y cargos.

SECCIÓN 3

Establecimiento y facturación de servicios

Facturación

Cada cuenta se facturará de forma mensual. A partir de la fecha de la factura, el cliente tiene 20 días para pagar la cuenta sin penalización.

El día 21 se aplicará una multa del 5 %. Si no se recibe el pago antes del día 30, se aplicará una multa por falta de pago y la cuenta podrá ser desconectada.

(Consulte la lista completa de tarifas y cargos ubicada en el sitio web de la ciudad)

Deuda previa

La ciudad puede negarse a proporcionar un nuevo servicio a un solicitante que esté en deuda con la ciudad por servicios prestados anteriormente en cualquier dirección de la ciudad de Clayton. No se proporcionarán servicios hasta que se hayan saldado todas las deudas en su totalidad.

Depósitos de clientes

1. Residencial: Todas las cuentas de servicios públicos deben incluir una garantía de pago, que se puede demostrar mediante:

a. Pagar un depósito en cuenta según lo definido en la tabla de tarifas determinada por el Concejo Municipal.

--O--

b. Presentar una carta de crédito de un proveedor de servicios públicos actual que demuestre un buen historial de pagos sin pagos atrasados en los últimos 12 meses, sin cheques devueltos, giros devueltos y sin desconexiones por falta de pago en los últimos 12 meses (solo para propietarios)

2. No residencial: Todas las cuentas de servicios públicos no residenciales deben incluir una garantía de pago que debe demostrarse mediante el pago de un depósito en cuenta.

Depósitos futuros

A todo cliente cuyo servicio se cancele involuntariamente por falta de pago, manipulación del medidor u otros motivos, se le puede exigir que pague un depósito o un depósito adicional, según se especifica en la información anterior, antes de la reconexión del servicio. Esto incluye todas las cuentas de clientes.

El depósito futuro puede ser de un monto mayor según el historial de la cuenta.

Cualquier cliente obligado a realizar un depósito según las disposiciones de este párrafo perderá cualquier derecho a reembolso del depósito antes del cierre de la cuenta.

SECCIÓN 3

Establecimiento y facturación de servicios

Reembolso de depósitos

- Se acreditará un depósito a la cuenta del cliente al desconectarse el servicio.
- Una vez aplicado el depósito, todos los saldos pendientes en la factura final serán responsabilidad del cliente y deberán pagarse dentro de los noventa (90) días o el saldo se entregará para su cobro.
- El depósito no será reembolsado si el cliente tiene otra cuenta con saldo vencido.
- El crédito restante en la cuenta se transferirá a la cuenta con saldo vencido.

Autorización por correo electrónico y mensaje de texto

Muchas veces el Ayuntamiento intenta comunicarse con los clientes a través de correo electrónico y/o mensajes de texto.

Al proporcionar al Municipio una dirección de correo electrónico y un número de teléfono celular, un cliente autoriza al Municipio a comunicarse con él de esta manera.

Dicha comunicación puede incluir información de cuentas privadas.

Artículos devueltos

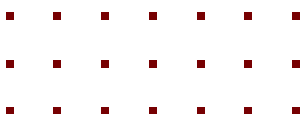
El Ayuntamiento aceptará únicamente efectivo, cheques certificados, giros postales o tarjetas de crédito o débito de cualquier cliente que tenga dos (2) pagos devueltos. Al recibir el primer pago devuelto, se le informará al cliente, ya sea por teléfono o correo electrónico, que tiene 48 horas a partir de la notificación para pagar el artículo devuelto con giro postal, tarjeta de débito o crédito o efectivo.

Al recibir un segundo pago devuelto, se le informará al cliente que todas las facturas deben pagarse en efectivo, con tarjeta de crédito/débito o mediante giro postal durante un período de 12 meses.

Si un artículo devuelto no se paga dentro del período de 48 horas, se desconectará el servicio público sin previo aviso. A los clientes a los que se les desconecte el servicio después de un pago devuelto que no se haya satisfecho dentro de las 48 horas se les notificará que tienen 10 días para liquidar el saldo pendiente con la ciudad o el asunto se remitirá a la oficina del fiscal de distrito del condado de Johnston para su cobro.

En caso de que un nuevo cliente realice un depósito en su cuenta de servicios públicos mediante un cheque personal o corporativo y el cheque sea devuelto a la ciudad por cualquier motivo, la cuenta se desconectará de inmediato sin necesidad de notificación previa. Se incluirá una anotación de esta disposición en el contrato firmado por el cliente al momento de la activación de la cuenta. (Aprobado el 20 de julio de 1998)

Según lo permitido por el estado de Carolina del Norte, se agrega un cargo a la factura del cliente por cada cheque devuelto. (Consulte la Lista completa de tarifas y cargos en el sitio web de la ciudad)



SECCIÓN 4

Información de pagos y cobros

Pagos

Todas las cuentas deben pagarse en su totalidad antes de la fecha de vencimiento cada mes o podrían ser elegibles para la desconexión. Los clientes pueden realizar pagos de las siguientes maneras:

1. Enviando un cheque o giro postal a Post Office Box 63024, Charlotte, NC 27263-3024.
2. Mediante tarjeta de débito o crédito a través del sitio web de la ciudad de Clayton en www.townofclaytonnc.org. Cualquier pago realizado con tarjeta de débito o crédito implicará un cargo de procesamiento adicional.
3. Participación en el giro bancario automático. Puede encontrar una solicitud para un giro bancario en www.townofclaytonnc.org.
4. Visite el Departamento de Servicios Públicos y Facturación en 111 E. Second Street durante el horario comercial habitual. Aceptamos efectivo, cheques y giros postales. El cliente puede procesar pagos con tarjeta de crédito y débito en el lugar en una terminal provista por la ciudad.
5. Para la comodidad de los clientes, los pagos con cheque o giro postal se pueden realizar en nuestro buzón de entrega desde el automóvil ubicado en el estacionamiento de Town Square (esquina de las calles Fayetteville y Second). Los pagos se retiran dos veces al día durante el horario comercial habitual.

Planes de Borradores Bancarios

El Ayuntamiento ofrece a los clientes la opción de que se cargue el dinero de sus cuentas corrientes en una fecha determinada del mes. Esto evita que el cliente pierda o se atrase un pago y le ahorra un viaje al Ayuntamiento o el coste de un sobre o una estampilla. Las fechas de los giros son las siguientes:

Ciclo 1	8th	15th	22nd
Ciclo 2	15th	22nd	29th
Ciclo 3	15th	22nd	29th
Ciclo 4	8th	22nd	29th

Comuníquese con el Departamento de Servicios Públicos y Facturación para determinar su ciclo de facturación. Los clientes participantes deben proporcionar un Formulario de Autorización de Giro Bancario y un cheque anulado o un comprobante de depósito directo para establecer el giro. Solo los clientes con un buen historial de pago son elegibles para este programa. La ciudad define un buen historial de pago como la ausencia de morosidad, cheques devueltos o giros bancarios en el período más reciente de 12 meses para clientes residenciales y clientes no residenciales.

Cualquier giro devuelto por el banco debido a fondos insuficientes o cuenta cerrada será tratado como un artículo devuelto y el cliente será eliminado del programa de giros bancarios.

Para realizar cualquier cambio en el Plan de Giro Bancario, el cliente debe completar un nuevo Formulario de Autorización de Giro Bancario y proporcionar un cheque anulado.

Se redactará una factura final a menos que el monto se pague en su totalidad cinco (5) días hábiles antes de la fecha de redacción.

No se permiten extensiones de pago para clientes con giro bancario.

SECCIÓN 5

Programas de asistencia al cliente

Prórrogas en las fechas de vencimiento de pagos

Los clientes pueden solicitar una extensión para el saldo de su factura de servicios públicos morosa antes de la fecha de desconexión. El plazo máximo permitido es de 10 días después de la fecha de desconexión. La extensión debe ser solicitada por el titular de la cuenta y debe estar documentada en la cuenta del cliente. Estas solicitudes deben realizarse en persona en nuestra oficina en 111 E. Second Street o en línea en el sitio web de la ciudad. Estas solicitudes deben realizarse 48 horas antes de la fecha límite. Si la solicitud se realiza menos de 48 horas antes de la fecha límite, no se aceptará. Si no se recibe el pago según lo documentado, los servicios públicos se desconectarán sin previo aviso y el saldo debe pagarse en su totalidad para restablecer los servicios.

- Los clientes que participan en el programa de giro bancario o de presupuesto no son elegibles para extensiones.
- Una extensión es un privilegio y puede otorgarse según las necesidades y circunstancias del cliente.
- No se garantiza la aprobación de una solicitud de extensión.
- No se concederán más de cuatro (4) prórrogas en un plazo de 12 meses.

Ajustes de facturación

El Ayuntamiento hace todo lo posible para facturar con precisión todas las cuentas de servicios públicos. Sin embargo, de vez en cuando pueden producirse errores.

Estos errores pueden dar lugar a una facturación excesiva o insuficiente de la cuenta de un cliente.

Inmediatamente después de descubrir dicho error, el Municipio iniciará el proceso de facturar al cliente los cobros insuficientes o acreditar la cuenta del cliente por los cobros excesivos.

En ningún caso el Municipio facturará retroactivamente a un cliente ni acreditará en su cuenta un período mayor a 24 meses.

Perdón de cargos por pagos atrasados de cortesía

El Municipio reconoce que los clientes tienen circunstancias atenuantes que pueden hacer que un cliente pague una factura con retraso. El Municipio permite la condonación de dos (2) cargos por pagos atrasados por año calendario. La solicitud debe realizarse por escrito al Departamento de Servicios Públicos y Facturación.

Ayuda para pagar facturas

Existen varias organizaciones que ayudan a los clientes que tienen dificultades para pagar sus facturas. Recomendamos a todos los clientes que busquen ayuda antes de que se les desconecte el servicio por falta de pago.

1. Departamento de Servicios Sociales del Condado de Johnston • 919-989-5300
2. Acción comunitaria de Johnston-Lee • 919-209-0530
3. Ejército de Salvación • 919-934-9102
4. Iglesia católica de Santa Ana • 919-934-2084

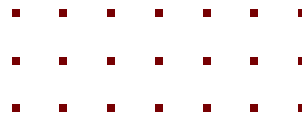
Cuentas de clientes fallecidos

En el caso de que el Municipio descubra que una cuenta de servicios públicos activa está a nombre de un cliente fallecido, el Municipio enviará una carta certificada solicitando que el servicio se transfiera a alguien a cargo del patrimonio dentro de los 30 días.

Si no lo hace dentro de los 30 días, se desconectarán los servicios públicos.

SECCIÓN 5

Programas de asistencia al cliente



Programa del Proyecto de Ley de Presupuesto

La ciudad ofrece a nuestros clientes una opción de pago que les permite pagar una cantidad fija por mes por el servicio público. Esta cantidad es el promedio de los doce (12) meses anteriores de consumo de servicios públicos. Las fechas de vencimiento de los pagos siguen siendo las mismas que las habituales y todas las políticas de penalización y desconexión seguirán vigentes. No se acumularán penalizaciones, independientemente del saldo de la cuenta, si el pago se recibe antes de la fecha de vencimiento. En caso de desconexión por falta de pago, el cliente deberá llevar su cuenta a un saldo cero y ya no será elegible para el programa. Durante el duodécimo mes de participación del cliente, se volverá a calcular su pago mensual. En ese momento, el crédito o saldo se incorporará al nuevo año de pago y se le notificará al cliente por carta el nuevo monto del pago mensual. Si el cliente elige que lo eliminen del Proyecto de ley de presupuesto, cualquier saldo vencido se adeudará de inmediato.

Cualquier cliente que haya tenido morosidad o cheques sin fondos en los doce meses anteriores no será elegible para participar en el Programa de Proyecto de Ley de Presupuesto.

No se permiten extensiones de pago para los clientes del Proyecto de Ley de Presupuesto.

Ajustes solicitados por el cliente

El Municipio reconoce que los clientes pueden experimentar fallas en los equipos y electrodomésticos que pueden resultar en un consumo más alto de lo normal. En cada caso, el Municipio investigará la naturaleza de la falla y determinará si la cuenta es elegible para un ajuste. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las cuentas no son elegibles para un ajuste. Una excepción notable sería el caso de una tubería de agua rota que puede ser elegible para un crédito sobre el costo calculado del servicio de alcantarillado. Si el Municipio determina que una cuenta es elegible para un ajuste, se debe proporcionar un comprobante de reparación en forma de una factura pagada a un contratista o un recibo de suministros de reparación antes de que se pueda completar el ajuste.

Programa de alerta médica

El propósito de este programa es identificar a los clientes con problemas de salud crónicos o críticos mediante un sello médico adherido al medidor eléctrico de la casa. En caso de interrupciones no planificadas del servicio eléctrico, como las que son comunes después de las tormentas, las casas designadas con un sello médico tienen mayor prioridad para la restauración del servicio. Debido a circunstancias fuera del control de la ciudad y sus empleados (daños por tormentas, pérdida de generación, etc.), no se puede garantizar la energía eléctrica el 100 por ciento del tiempo. Cada cliente incluido en el Programa de Alerta Médica debe tener un plan de respaldo para el traslado del paciente con soporte vital si la ciudad no puede restaurar la energía en un período de tiempo aceptable.

En caso de falta de pago, los hogares designados con un sello médico reciben una notificación personal en forma de llamada telefónica, reunión personal o carta certificada sobre la desconexión pendiente del servicio eléctrico. A los clientes con un sello médico se les desconectará el servicio por falta de pago luego de recibir una notificación diligente y adecuada.

La participación en el Programa de Alerta Médica está restringida a los clientes con problemas de salud crónicos o críticos documentados. La ciudad debe recibir un formulario anual de certificación de necesidad médica completado por un médico o un hospital. Si no lo recibe anualmente, se lo eliminará del Programa de Alerta Médica.

SECCIÓN 6

Programa de ahorro de costos de energía

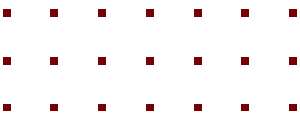
El Programa de Ahorro de Costos de Energía es un medio para reducir la cantidad de electricidad que se consume en el hogar, especialmente durante los períodos de máxima demanda. Esto se utiliza para reducir la demanda eléctrica y brindar ahorros a los clientes.

Los clientes participantes pueden tener un interruptor de gestión de carga instalado en su calentador de agua eléctrico, en las tiras de calor eléctricas de la bomba de calor y/o en el compresor del aire acondicionado para recibir créditos de participación en su factura eléctrica mensual. Durante períodos de alta demanda de electricidad, el interruptor se activará para interrumpir el funcionamiento de los electrodomésticos indicados.

Cuantos más interruptores tenga instalados la ciudad, mayor será el impacto del programa de gestión de carga y mayores serán los ahorros disponibles.

Los clientes pueden recibir hasta \$148 por año en ahorros.

Dispositivo	Monto del crédito	Duración
Calentador de agua eléctrico	\$5.00	Enero-diciembre (12 meses)
Bomba de calor	\$12.00	Diciembre-marzo (4 meses)
Compresor de aire acondicionado 25%	\$6.00	Junio-septiembre 4 meses)
Compresor de aire acondicionado al 50%	\$10.00	Junio-septiembre 4 meses)



SECCIÓN 7

Interrupción y reconexión del servicio

1. Desconexión voluntaria: Un cliente puede solicitar la desconexión voluntaria del servicio. Esto puede hacerse de las siguientes maneras:

- Visitar el sitio web de la ciudad y descargar un formulario de solicitud de desconexión de servicios públicos.
- Enviar un correo electrónico a utilities@townofclaytonnc.org para solicitar un formulario de solicitud de desconexión de servicios públicos.
- Llame a Servicios Públicos y Facturación al 919-553-5002 y solicite que le envíen un formulario por fax, correo postal o correo electrónico.
- Visite el Departamento de Servicios Públicos y Facturación en 111 E. Second Street.

El formulario de solicitud de desconexión de servicios públicos debe completarse en su totalidad y enviarse al Departamento de Servicios Públicos y Facturación. Una vez completado y revisado para obtener información adicional, se programará la desconexión de la cuenta. Los clientes pueden solicitar fechas de desconexión en el futuro.

No están disponibles desconexiones el mismo día.

2. Desconexión involuntaria del servicio: El Municipio puede interrumpir el servicio público por cualquiera de las siguientes razones:

- Incumplimiento por parte del cliente de pagar las facturas de servicios públicos.
- Incumplimiento por parte del cliente de pagar los depósitos por el servicio público.
- Incumplimiento por parte del cliente de abonar un pago devuelto.
- En caso de descubrimiento de manipulación del medidor, incluida la derivación del medidor o la alteración de su funcionamiento.
- El cliente no permite a los empleados municipales acceder a sus medidores y/o a su carga.
La administración cambia a cualquier hora razonable. Las puertas cerradas, los perros sueltos, el estacionamiento de automóviles sobre los parquímetros, etc., son violaciones de la política municipal.
- Uso del poder con fines ilícitos.
- Descubrimiento de una condición que se determina como peligrosa.
- Suministro de información falsa en una Solicitud de Servicio Público.
- No proporcionar todos los documentos requeridos para la apertura de una cuenta.

3. Transferencia de servicio: si se transfiere el servicio de una ubicación a otra a la que presta el servicio municipal, todas las facturas vencidas deben pagarse en su totalidad. El monto restante adeudado y los cargos se transferirán a la nueva cuenta. También se podrá cobrar un nuevo depósito.

Una vez que se ha cerrado una cuenta, ya sea por solicitud del cliente o por política del Municipio, todos los fondos, incluidos los depósitos, los reembolsos, la gestión de cargas y los créditos por sobrecargos, se aplicarán primero a los montos adeudados al Municipio en la cuenta cerrada. Los fondos restantes se aplicarán luego a los montos adeudados en cualquier otra cuenta que el cliente pueda tener con el Municipio. Cuando esas cuentas se hayan saldado por completo, se emitirá un cheque por los fondos restantes al cliente.

4. Desconexión durante condiciones climáticas extremas: El Municipio no ejercerá su derecho de desconectar el servicio por falta de pago de alguna factura cuando la seguridad y el bienestar de un cliente puedan estar en juego. Por ese motivo, la desconexión por falta de pago no se puede realizar en un día de invierno extremadamente frío o un día de verano extremadamente caluroso, teniendo en cuenta la temperatura, las precipitaciones y otras condiciones climáticas. Si la factura de un cliente sigue sin pagarse el siguiente día hábil, se puede producir la desconexión por falta de pago. Esta demora en la desconexión por falta de pago no impedirá que el Municipio realice la desconexión en una fecha futura y no cambia la responsabilidad del cliente por el pago de todas las facturas y tarifas.

Cuando sea necesario que el Municipio interrumpa los servicios por cualquiera de las razones enumeradas en la Desconexión Involuntaria del Servicio, el servicio se restablecerá después del pago de:

- Todas las facturas vencidas adeudadas al Municipio, incluidas las tarifas y cargos adicionales requeridos por esta política.
- Cualquier depósito según sea necesario
- Cualquier costo de material y mano de obra en que incurra el Municipio de acuerdo con la tabla de tarifas vigente.

Nuestros clientes no pueden volver a conectarse fuera del horario laboral. No se garantiza la reconexión el mismo día.

SECCIÓN 8

Pautas de medición

Lectura de medidor

La ciudad lee los medidores de servicios públicos según un cronograma establecido. Las fechas de lectura varían levemente de un mes a otro debido a los fines de semana, feriados, condiciones climáticas y otros factores. Se supone que los períodos de facturación mensuales son de 30 días, pero pueden variar de 27 a 33 días. Los lectores de medidores bien capacitados de la ciudad utilizan equipos y técnicas de lectura de medidores modernos.

Si es necesario corregir la lectura del medidor, el Ayuntamiento realizará los ajustes y se podrá emitir una nueva factura si se lo solicita. El crédito que se le deba a un cliente por un error en la lectura del medidor se acreditará en su cuenta.

Manipulación de interruptores de gestión de carga y medidores

Manipular o pasar por alto un contador es lo mismo que robar. La gran mayoría de los clientes que pagan bien y que tendrían que hacer frente a la carga financiera de pagar los servicios robados exigen la aplicación estricta de esta política.

La ciudad exigirá el procesamiento de los casos de manipulación de medidores, robo de electricidad o agua y fraude con todo el peso de la ley. Esta política considera que los dispositivos de gestión de carga son lo mismo que los medidores. Cualquier daño a estos dispositivos correrá a cargo del cliente.

Si algún miembro del personal municipal encuentra un medidor eléctrico con el sello cortado o removido, ya sea durante la desconexión del servicio público o los ciclos normales de lectura del medidor, se agregará un cargo de hasta \$500 a la cuenta del cliente, que estará sujeto a las políticas de pago de servicios públicos de la ciudad. Si un cliente descubre y denuncia el corte del sello, no se le cobrará ningún cargo.

Cualquier persona con tres o más incidentes de foca cortada, ya sea informados voluntariamente o mediante descubrimiento municipal, enfrentará la interrupción permanente del servicio con la ciudad.

Vehículos eléctricos

La ciudad de Clayton anima a los clientes a que nos informen cuando tengan un vehículo eléctrico. La carga de vehículos eléctricos provoca un aumento de nuestro factor de carga. Informar a la ciudad ayuda a la planificación de la infraestructura por parte de nuestro Departamento de Electricidad.

SECCIÓN 9

Enlaces importantes

Crear una cuenta en el portal en línea
Regístrese para obtener una cuenta en línea para administrar sus servicios públicos cómodamente.
ClaytonNC.org/createaccount

Formulario de solicitud de prórroga
Envíe una solicitud de extensión en la fecha de vencimiento de su factura de servicios públicos.
ClaytonNC.org/extension

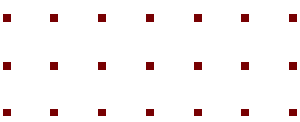
Nueva aplicación de servicio
Solicite iniciar servicios públicos en su residencia o negocio.
ClaytonNC.org/newservice

Solicitud de desconexión del servicio
Complete este formulario para cancelar sus servicios públicos existentes.
ClaytonNC.org/disconnect

Pago de facturas
Utilice este enlace para pagar sus facturas de servicios públicos en línea de forma rápida y segura.
ClaytonNC.org/billpay

Programa de sello médico
Inscríbase en un programa diseñado para prevenir la desconexión de servicios públicos en caso de emergencias médicas.
ClaytonNC.org/medicalseal

Aplicación de facturación presupuestaria
Solicite un programa de facturación que le permita realizar pagos mensuales consistentes en función de su consumo promedio de servicios públicos.
ClaytonNC.org/budgetbill



[illegible]



TOWN OF CLAYTON

111 E. Second St.

Clayton, NC 27520

919-553-5002

TownofClaytonNC.org

Think
CLAYTON
NORTH CAROLINA