



# Programa de recuperación residencial

Apoyando a nuestra comunidad en crisis

• • • [eweb.org/residentialrecovery](http://eweb.org/residentialrecovery)

Reconocemos que este es un momento desafiante para nuestra comunidad, y muchos clientes tienen dificultades para mantenerse al día con los pagos de servicios públicos.

Como empresa de servicios públicos sin fines de lucro, siempre hemos trabajado con nuestros clientes en crisis, y esta vez no es diferente.

Aquí le mostramos cómo puede obtener ayuda con su factura de EWEB.



## Recibe un crédito en la factura

A través de nuestro programa Customer Care, los clientes elegibles basado en ingresos pueden solicitar un crédito de factura de \$ 260 anualmente. En respuesta a las interrupciones económicas causadas por el coronavirus, hemos extendido temporalmente el crédito de asistencia de facturas de \$ 260 a los clientes que han perdido su trabajo.

Las solicitudes para Customer Care se abren el primer día hábil de cada mes, y los fondos están disponibles de acuerdo al orden en que aplique, y hasta que estén completamente comprometidos durante el mes.

**Obtenga más información y aplique en [eweb.org/assistance](http://eweb.org/assistance).**

## Obtenga ayuda para pagar su saldo vencido

Nuestro Plan de Pago Residencial puede ayudarlo a actualizar su cuenta con más tiempo y evitar desconexión de servicios.

Podemos ofrecer arreglos de pago que extienden su saldo vencido de hasta \$ 3,000 durante seis meses con cuotas fijas.

- Sin requisitos de crédito.
- Sin cargos
- Todos los clientes pueden inscribirse, independientemente de su historial de cuenta EWEB \*
- Cualquier saldo vencido en exceso de \$ 3,000 debe pagarse al momento de la inscripción

**Para inscribirse, llame a nuestro equipo de Servicio al Cliente al 541-685-7000, de lunes a viernes de 9 a.m. a 6:30 p.m.**

# Preguntas frecuentes

## ¿Por qué EWEB no descuenta por completo las facturas de los clientes?

Las facturas no pagadas crean una carga financiera que afecta a todos. Como proveedor de servicios esenciales, debemos mantener una sólida base financiera, necesaria para proporcionar agua y energía segura, confiable y asequible, la columna vertebral que respalda todas las demás áreas de la economía, la atención médica y la seguridad pública. Nuestro objetivo es un enfoque equilibrado que considere los impactos a largo plazo para todos nuestros clientes, apoyando a aquellos que más lo necesitan, al tiempo que garantiza que recuperemos los costos de los servicios prestados.

## ¿Tengo que pagar mi factura actual y el monto vencido mientras estoy en un plan de pago?

Sí, la participación en el programa requiere pagos completos tanto de los cargos mensuales actuales como del plan de pagos mensuales.

## ¿Qué pasará si no puedo hacer mis pagos?

El incumplimiento de los pagos programados podría resultar en la desconexión de los servicios y tarifas adicionales.

## ¿Qué sucede si no puedo pagar los pagos mensuales?

Haremos todo lo razonablemente posible para trabajar con usted, pero en última instancia, los clientes siguen siendo responsables de pagar su consumo. Comuníquese con nosotros al 541-685-7000 para consultar sobre la financiación de crisis. Los consideraremos caso por caso. También debe explorar cualquier programa de asistencia que pueda estar disponible a través del Condado de Lane en [lanecounty.org/RECOVERY](http://lanecounty.org/RECOVERY).

## ¿Pueden los propietarios inscribirse en un plan de reembolso para sus propiedades de alquiler?

Sí, siempre que el propietario sea el titular de la cuenta. Si tiene varias propiedades, cada cuenta es elegible para un plan de pago separado.

## ¿Pueden participar los clientes de Budget Billing?

No puede inscribirse en Facturación presupuestaria y en un Plan de reembolsos al mismo tiempo. Cuando se registre para un arreglo de pago, eliminaremos la Facturación presupuestaria de su cuenta y podrá volver a inscribirse después de que se complete el período de acuerdo de pago de 6 meses.

## ¿Pueden los clientes que actualmente están desconectados por falta de pago participar en este programa?

Si su servicio se canceló por falta de pago después del 14 de marzo de 2020, entonces sí puede participar. \* Una vez que se inscriba, volveremos a conectar sus servicios sin pago, sin tarifas y sin depósito.

## Si cambio mi domicilio durante el plazo de reembolso, ¿qué pasará con mi cuenta?

Si cambia de domicilio, el saldo total del plan de pago debe pagarse en la factura final.

\* Si su servicio fue desactivado por falta de pago antes del 14 de marzo, o si su cuenta ha sido referida Servicios de crédito profesional, no califica para el plan de arreglo de pago de 6 meses y deberá pagar el saldo completo de la cuenta más las tarifas y la seguridad requerida antes de volver a conectarse. Las cuentas con cargos de transferencia de otra cuenta EWEB tampoco califican para este plan de acuerdo de pago.