



Public Works Department

555 Liberty Street SE / Room 325 • Salem OR 97301-3513 • Phone 503-588-6211 • Fax 503-588-6025

August 18, 2020



Account Number: [REDACTED]
Security Code: [REDACTED]
Past Due Amount: \$ [REDACTED]
Due Date: September 30, 2020

SUBJECT: **Utility Account Past Due Notice**

Service Address: [REDACTED]

Dear [REDACTED]:

We understand customers may have been financially impacted by the COVID-19 pandemic making it difficult to pay utility bills. In response to the pandemic, on March 13, 2020, the City temporarily suspended water service shutoff and referral to collections for nonpayment.

While the City of Salem did not shutoff water services, customers remain responsible for utility bills, accounts with past due amounts received late notices, and past due amounts continued to show on utility bills.

Our records show the City of Salem utility account listed above is past due in the amount of \$ [REDACTED]. Any past due amount remaining on your account as of September 30, 2020, will be set up on a 12-month payment plan billed through City of Salem Finance. **No fees or interest will be charged for the duration of the 12-month payment plan and the amount will not be reported to credit rating agencies.** The 12-month payment plan will be billed separately from your City of Salem utility bill. Any payments received after September 30, 2020, will be applied to the current balance on your City of Salem utility account.

Please note the past due amount listed above may change if we've recently received a payment, if charges are added, and/or additional bills go past due.

If you need help paying the past due balance, and are income qualified, additional assistance is available to eligible residential customers including:

- **Emergency Utility Assistance Program.** Short-term payment assistance for residential accounts. Eligible households may receive up to \$500 towards past due utility bills.
- **Utility Rate Relief Program.** Monthly discount for residential accounts for qualifying elderly or disabled customers.

We hope your situation has changed and we look forward to continuing to serve you, as we have through these challenging and uncertain times. Please contact us at 503-588-6099 for more information regarding these programs or if you are unable to pay your utility bill or past due balance.

Sincerely,
Customer Services Utility Billing



Public Works Department

555 Liberty Street SE / Room 325 • Salem OR 97301-3513 • Phone 503-588-6211 • Fax 503-588-6025

18 de agosto de 2020



Número de cuenta: [REDACTED]
Código de seguridad: [REDACTED]
Cantidad adeudada: \$ [REDACTED]
Fecha de vencimiento: September 30, 2020

ASUNTO: **Aviso de cuenta adeudada de servicios públicos**
Dirección de Servicio: [REDACTED]

Querido [REDACTED]:

Entendemos que los clientes pueden haber sido afectados financieramente por la pandemia de COVID-19, lo que dificulta el pago de facturas de servicios públicos. En respuesta a la pandemia, el 13 de marzo de 2020, la Ciudad temporalmente suspendió el cierre del servicio de agua y la derivación a cobros por falta de pago.

Mientras la Ciudad de Salem no cerró los servicios de agua, los clientes siguen siendo responsables de sus facturas de servicios públicos. Las cuentas con cantidad adeudada recibieron avisos tardíos y la cantidad adeudada continuó apareciendo en las facturas de servicios públicos.

Nuestros registros muestran que la cuenta de servicios públicos de la Ciudad de Salem indicada anteriormente está atrasada por una cantidad de \$ [REDACTED]. Cualquier cantidad adeudada que quede en su cuenta desde el 30 de septiembre de 2020, será configurada en un plan de pago de 12 meses y facturado a través del departamento de finanzas de la Ciudad de Salem. **No se cobrarán tarifas ni interés durante la duración del plan de pago de 12 meses y el monto no será informado a las agencias de calificación crediticia.** El plan de pago de 12 meses será facturado por separado de su factura de servicios públicos de la Ciudad de Salem. Cualquier pago recibido después del 30 de septiembre de 2020 se aplicará al saldo actual de su cuenta de servicios públicos de la Ciudad de Salem.

Tenga en cuenta que la cantidad adeuda indicada anteriormente puede cambiar si hemos recibido un pago recientemente, si se agregan cargos y/o facturas adeudadas adicionales.

Si necesita ayuda para pagar la cantidad adeudada y está calificado por ingresos, hay asistencia adicional disponible para los clientes residenciales elegibles que incluyen:

- **Programa de asistencia de emergencia con servicios públicos.** Asistencia de pago a corto plazo para cuentas residenciales. Los hogares elegibles pueden recibir hasta \$ 500 para facturas de servicios públicos adeudadas.
- **Programa de alivio de tarifas de servicios públicos.** Descuento mensual para cuentas residenciales para clientes mayores de edad o discapacitados que califiquen.

Esperamos que su situación haya cambiado y esperamos seguir sirviéndole, como lo hemos hecho durante estos tiempos difíciles e inciertos. Comuníquese con nosotros al 503-588-6099 para obtener más información sobre estos programas o si no puede pagar su factura de servicios públicos o la cantidad adeudada.

Sinceramente,
Facturación de servicios al cliente