

FAQ: Facturación y pagos de servicios públicos

La ciudad de Hillsborough ha reanudado el servicio interno de facturación y cobro, a partir del 26 de febrero de 2019. El último día para pagos a través del proveedor de servicios públicos y servicio al cliente FATHOM fue el 25 de febrero.

¿Se requiere alguna acción de mi parte debido a este cambio?

Sí. Nuestro nuevo software ha resultado en nuevos números de cuenta para cada cliente. Como resultado, el pago debe entregarse usando su nuevo número de cuenta. Los números de cuenta se proporcionarán en la factura que se pagará en marzo, con fecha del 5 de marzo.

Los clientes que usaron estos tipos de pagos antes de la transición del 26 de febrero deben tomar medidas:

- Todos los clientes que utilizan pagos recurrentes con tarjeta de crédito o débito deben inscribirse en el nuevo sistema. El portal de clientes se abrirá el 1 de marzo.
- Todos los clientes que utilizan el pago de facturas originado en el banco deben cambiar la dirección de pago y su número de cuenta de agua y alcantarillado en el sistema de pago de facturas en línea de su banco.
- Todos los clientes que pagan con giros bancarios (también conocidos como "Automated Clearing House" o "ACH") deben completar y devolver al municipio un formulario de servicio de débito automático junto con un cheque anulado o una carta de su banco que incluya su cuenta bancaria y de ruta bancaria números.

Se requiere una acción de mi parte debido al cambio de facturación. ¿Qué debo hacer?

Si usted es un cliente que utiliza pagos recurrentes con tarjeta de crédito o débito, el pago de facturas originadas en el banco o el pago con cheque bancario, vea abajo las acciones que debe tomar para garantizar que sus facturas de agua y alcantarillado puedan pagarse. Tenga en cuenta que los clientes que paguen con giros bancarios deben pagar con otros métodos hasta que reciban una factura que indique que se pagó con giro bancario. El procesamiento de la inscripción de giros bancarios lleva al menos un ciclo de facturación.

Tarjeta de crédito o débito recurrente

Inscríbase en el nuevo sistema de facturación de la ciudad visitando el portal de clientes. Necesitará su nuevo número de cuenta y la cantidad que pagó por última vez por los cargos de agua o alcantarillado. Si no tiene su factura de febrero, comuníquese con la ciudad, preferiblemente por correo electrónico, para obtener el último monto pagado. Vea la pregunta "¿Cómo llego al servicio al cliente?"

Para confirmar que su pago automatizado está vigente, busque "Pagado por giro" en el cupón inferior de su factura con fecha de abril de 2019. Los pagos automatizados tienen la opción de cobrar el día 10 o 25 de cada mes. No haga caso de la declaración "Pagado por el borrador" en el proyecto de ley de marzo. Esto es un error.

Pago de facturas originado en el banco

Cambie la información en la función de pago de facturas de su banco.

- Inicie sesión en el servicio de pago de facturas en línea de su banco.
- Ingrese un nuevo beneficiario para Town of Hillsborough utilizando la siguiente dirección "remit to": Town of Hillsborough, PO Box 429, Hillsborough, NC 27278.
- Ingrese su nueva cuenta o número de cliente en el formato que se muestra en su factura (comenzando con la factura del 5 de marzo).

Giro bancario

Complete y envíe el formulario de servicio de débito automatizado con un cheque anulado o una carta de su banco que indique el número de su cuenta y el número de ruta bancaria.

- Obtenga el formulario en su factura del 1 de marzo, o en las oficinas (105 E. Corbin St.) o en la página de [Facturación y Recaudación de Agua y Alcantarillado](#) de este sitio web.
- Asegúrese de que su nuevo número de cuenta y el monto que se pagó la última vez se agreguen al formulario.
- Devuelva el formulario por correo a PO Box 429, Hillsborough, NC 27278 o en persona o en la casilla de depósito en el anexo del ayuntamiento.
- Pague por otros medios hasta que en la factura se confirme que ha sido pagada por giro bancario. La tramitación tardará un ciclo de facturación como mínimo.

Mi factura de marzo dice que se paga por borrador. ¿Es esto correcto?

No esto no es correcto. El mensaje en rojo sobre el pago del giro es un error en las facturas del 5 de marzo de 2019. Todos los clientes deben pagar su factura de marzo por un método que no sea el giro bancario.

Los clientes que pagaron con giro bancario antes del 25 de febrero deben inscribirse en el giro bancario en el nuevo sistema de facturación para continuar con dichos pagos. El procesamiento toma al menos un ciclo de facturación, pero puede demorar hasta 60 días. El giro bancario es un método de pago recomendado para futuras facturas. Vea las preguntas "Se requiere una acción de mí debido al cambio de facturación. ¿Qué hago? "Y" ¿Ha cambiado la política de la ciudad sobre las tarifas de los pagos electrónicos? "

¿Cómo uso las funciones en línea que están disponibles para los clientes?

Visita el portal de clientes para registrarte. Los nuevos números de cuenta se proporcionan en la factura del 5 de marzo. Para confirmar su registro en el portal en línea, necesitará su nuevo número de cuenta y la cantidad que pagó por última vez por los cargos de agua o alcantarillado. Comuníquese con la ciudad, preferiblemente por correo electrónico, para conocer la cantidad que debe ingresar si no tiene su factura de febrero. Para obtener información de contacto y la información que se debe proporcionar en la consulta, consulte la pregunta "¿Cómo puedo comunicarme con el servicio al cliente?"

Tengo un problema con el proceso de registro en línea. ¿Qué debo hacer?

Se ha descubierto un problema en el proceso de registro en línea. Si no tiene su factura de febrero, comuníquese con la ciudad, preferiblemente por correo electrónico, por el monto que pagó por última vez por gastos de agua o alcantarillado. Esto afecta a los clientes que pagaron con tarjeta de crédito o débito recurrente antes del 25 de febrero y desean continuar con dichos pagos. También afecta a aquellos clientes que desean pagar facturas actuales y futuras a través del sistema en línea. Vea la pregunta "¿Cómo llego al servicio al cliente?"

¿Todavía hay servicios disponibles a través de FATHOM?

No. El portal y el número de teléfono del cliente de FATHOM ya no se pueden usar.

¿Cuándo llegará mi factura y cuál es la fecha de vencimiento de mi pago?

Su factura debe continuar llegando por correo durante la primera semana del mes. La fecha de vencimiento de su pago sigue siendo el día 25 de cada mes, con el pago del siguiente día hábil si la fecha de vencimiento cae en un fin de semana o día festivo.

¿Ha cambiado la política de desconexión del servicio de la ciudad?

Sí. Se aplicará un cargo por mora de \$40 adicionales y el servicio se desconectará si la factura del mes anterior no se paga en la fecha de vencimiento del mes actual. En otras palabras, la desconexión ocurrirá un mes después de que no se haya recibido el pago. Para volver a conectarse, la factura vencida, todas las multas, tarifas y la factura actual deben pagarse en su totalidad.

¿Ha cambiado la política de la ciudad sobre tarifas para pagos electrónicos?

No. La Junta de Comisionados de Hillsborough ha decidido no agregar tarifas o recargos a los pagos electrónicos de las facturas de servicios públicos en este momento. La junta había considerado cobrar tarifas para ayudar a compensar parte del costo en que la ciudad incurre por los métodos de pago que incluyen transacciones con tarjeta de crédito y débito. Durante el último año fiscal, estos métodos de pago para las facturas de agua y alcantarillado cuestan a la ciudad unos \$ 74,000 en tarifas. La junta observó que el giro bancario automático es un método de pago preferido y conveniente que no genera tarifas para la ciudad o el cliente.

¿Se pueden hacer pagos por teléfono?

Sí, pero el número ha cambiado. El nuevo número gratuito es 833-262-5902.

¿Qué otros métodos de pago están disponibles?

Consulte la página [de facturación y recolección de agua y alcantarillado de Hillsborough](#) en este sitio web para obtener una lista de los métodos de pago. Una caja de depósito se encuentra en el anexo del Ayuntamiento, 105 E. Corbin St. Dinero en efectivo no debe ser colocado en la caja de depósito.

¿Cómo llego al servicio al cliente?

Llame al Departamento de Servicios Financieros de Hillsborough al 919-296-9450 o envíe un correo electrónico a customerservice@hillsboroughnc.gov entre las 9

a.m. y las 5 p.m. de lunes a viernes. Las respuestas se realizarán dentro de las 24 horas del siguiente día hábil, y las consultas deben incluir:

- Dirección del servicio de agua / alcantarillado.
- Nombre completo en la cuenta de agua / alcantarillado
- Número de cuenta de agua / alcantarillado
- Información del contacto