



# HAINES CITY

## THE HEART OF FLORIDA

---

WWW.HAINESCITY.COM

---

Dear Valued Utility Customer,

This letter is to inform you of important changes made to the Utility Billing policies, as well as those policies remaining in place. Changes made to the Utility Billing policies in Chapter 20 of the Haines City Code of Ordinances (Local Law) were unanimously approved by the City Commission during the November 17, 2015 and December 3, 2015 meetings.

All changes go into effect **February 1, 2016**. Until that time, we encourage customers with unpaid utility bills to pay all delinquent bills to balance out their utility accounts. Any remaining delinquent bills will be subject to the new Utility Billing policies after **February 1, 2016**. Payments may be made through the City website at [www.hainescity.com](http://www.hainescity.com) or by visiting the utility billing counter in the lobby at City Hall.

### **Due Dates**

- Customers have **20 to 25 days** from issuance to pay each monthly utility bill, without late fees or disconnection.
- Due dates on the 5<sup>th</sup> or 20<sup>th</sup> are universal to all customers and are based upon one of two billing cycles.
- The timeframe of the due date may vary dependent upon weekends and holidays.
- **All due dates, late fees and notifications will be posted on customer utility bills.**

### **Late Fee**

- **After the due date, a \$20 late fee** will be applied to a customer's account, if the utility bill remains unpaid.
- The late fee will apply on the next month's utility bill and must be paid with the next month's bill.

### **Disconnection**

- Notification for unpaid utility accounts and disconnection will be issued on the next month's bill, approximately **10 days after the due date of the original unpaid bill**.
- A **\$25 fee** will be applied to all utility accounts placed on a list of delinquent accounts.
- The fee will apply on the next month's utility bill and must be paid with the next month's bill.
- **Customer utility accounts will be removed from the list and/or have their water reconnected once the unpaid bill is paid in full.**

### **Payment Arrangements**

- The City will authorize a **one-time payment arrangement** every 18 months, as approved by the City Manager or a designee, and may only **receive up to 6 months** to pay the delinquency back in full.
- Customers in any payment arrangement must maintain all bills following the arrangement, in addition to the agreed payments. Any payment not met in accordance with the payment arrangement will immediately void the arrangement, be subject to disconnection and the delinquency must be paid in full.

**For questions regarding the Utility Billing policies, please contact Utility Billing at (863) 419-3516, [www.hainescity.com/comments](http://www.hainescity.com/comments) or email [comments@hainescity.com](mailto:comments@hainescity.com).**

*Pou yon tradiksyon nan kreyòl, tanpri ale nan City Hall nan 620 E. Main Street, HAINES CITY 33844*



# HAINES CITY

## THE HEART OF FLORIDA

WWW.HAINESCITY.COM

Estimado cliente,

Esta carta es para informarle sobre cambios importantes hechos a las políticas de facturación de sus servicios públicos, así como sobre las políticas que continúan. Los cambios hechos a las políticas de facturación de los servicios públicos, en el Capítulo 20 del Código de Ordenanzas (leyes locales) de Haines City, fueron aprobados unánimemente por la Comisión de la Ciudad durante las reuniones del 17 de noviembre y del 3 de diciembre del 2015.

Todos los cambios entrarán en vigencia el **1 de febrero del 2016**. Mientras tanto, recomendamos a los clientes que tienen recibos por servicios públicos atrasados que los paguen para nivelar sus cuentas. Cualquier recibo que quede impago, estará sujeto a las nuevas políticas de facturación a partir del **1 de febrero del 2016**. Los pagos se pueden hacer a través de la página Web de la ciudad en [www.hainescity.com](http://www.hainescity.com) o acercándose al mostrador de facturación en la recepción del City Hall.

### **Fechas de Vencimiento**

- Los clientes tienen entre **20 y 25 días** desde el día de la emisión para pagar sus recibos mensuales, sin cargos por mora o desconexión.
- Las fechas de vencimiento en los días 5 y 20 son universales para todos los clientes y se basan en uno de dos ciclos de facturación.
- El período de tiempo de las fechas de vencimiento pueden variar dependiendo de los fines de semana y feriados.
- **Todas las fechas de vencimiento, cargos por mora y notificaciones serán publicados en los recibos por servicios públicos del cliente.**

### **Cargos por Mora**

- **Luego de la fecha de vencimiento, un cargo por mora de \$20** se aplicará a la cuenta del cliente, si el recibo continúa impago.
- El cargo por mora se aplicará en el recibo por servicios públicos del mes siguiente y deberá de pagarse junto con ese recibo.

### **Desconexión**

- Las notificaciones por cuentas de servicios públicos atrasados y desconexión serán emitidas en el recibo del mes siguiente, aproximadamente de **7 a 12 días después de la fecha de vencimiento del recibo original impago**.
- **Un cargo de \$25** será aplicado a todas las cuentas de servicios públicos puestas en la lista de morosos.
- El cargo se aplicará en el recibo del mes siguiente y deberá ser pagado con ese recibo.
- **Las cuentas por servicios públicos del cliente se eliminarán de la lista y/o tendrán el servicio de agua reconectado una vez que el recibo atrasado se pague en su totalidad.**

### **Plan de Pagos**

- La Ciudad autorizará **solo un plan de pagos** cada 18 meses, según sea aprobado por el Administrador de la Ciudad (*City Manager*) o una persona designada, y podría **recibir solo hasta 6 meses** para pagar la cuenta atrasada en su totalidad.
- Los clientes que estén en un plan de pagos tienen que pagar los recibos que siguen al plan además de los pagos acordados. Cualquier pago que no se haga de acuerdo al plan de pagos, anulará inmediatamente el plan, será sujeto de desconexión y los pagos atrasados deberán de pagarse en su totalidad.

**Si tiene preguntas sobre las políticas de facturación de los servicios públicos, por favor contacte a Facturación de Servicios Públicos (*Utility Billing*) en el (863) 419-3516, [www.hainescity.com/comments](http://www.hainescity.com/comments), o en el correo electrónico [comments@hainescity.com](mailto:comments@hainescity.com).**