



Evite el corte del servicio de agua por falta de pago

Para evitar el corte del servicio, solicite un acuerdo de pago alternativo o una extensión de pago a fines de liquidar el saldo pendiente, Para hacerlo, llame al Servicio de Atención al Cliente de Finanzas al número (408) 586-3100 o envíe un correo electrónico a FinanceCustomerService@milpitas.gov dentro de los 13 días posteriores a la fecha de la Notificación final.

Los **acuerdos de pago alternativos** se otorgan a clientes que necesitan tiempo adicional para pagar el saldo adeudado, con un cronograma de pago alternativo de hasta doce (12) meses. El propósito de estos acuerdos es proteger la salud y el bienestar de familias de bajos ingresos, las personas con una discapacidad física y las personas con afecciones potencialmente mortales al ayudarlas a evitar el corte del servicio de agua por falta de pago. Por tal motivo, los acuerdos de pago alternativos requieren las DOS certificaciones siguientes:

- **Certificación del proveedor de atención primaria:** este formulario ([FORMULARIO 998 a](#)) certifica que el corte del servicio de agua generaría una amenaza grave para la salud y la seguridad de los residentes que viven en la dirección de servicio.
- **Certificación de dificultades financieras:** este formulario ([FORMULARIO 998 b](#) o [998 b-2](#)) certifica que los residentes que viven en la dirección de servicio no pueden pagar el servicio de agua dentro del ciclo de facturación habitual de la Ciudad de Milpitas.

Instrucciones para acceder a un acuerdo de pago alternativo:

1. Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al (408) 586-3100 para obtener el formulario correspondiente a su estado, como se describió anteriormente, o para recibir información sobre el acuerdo de pago alternativo. *Puede descargar los formularios de esta página o pantalla del sitio web.*
2. Complete la Certificación del proveedor de atención primaria (*siga las instrucciones en el formulario*), fírmela e indique la fecha.
3. Complete la Certificación de dificultades financieras (*siga las instrucciones en el formulario*), fírmela e indique la fecha. Cualquiera de los formularios (*Formulario 998 b* o *Formulario 998 b-2*) será suficiente para cumplir los requisitos sobre dificultades financieras.
4. Entregue en persona AMBOS formularios al Departamento de Servicios Fiscales/Servicios Públicos de la Ciudad de Milpitas o envíelos por correo electrónico a FinanceCustomerService@milpitas.gov.

5. El Departamento de Servicios Fiscales/Servicios Públicos de la Ciudad de Milpitas se comunicará con usted dentro de los 7 días después de recibido el formulario para comunicarle el resultado de la solicitud de un acuerdo de pago alternativo.

Extensiones de pago: si la Ciudad lo aprueba, se podría extender temporalmente el pago del saldo adeudado por un período que no supere los tres (3) meses posteriores a la fecha de vencimiento original. Las extensiones de pago requieren que complete el siguiente formulario de solicitud:

- **Solicitud de extensión de pago de factura de servicios públicos:** este formulario (Formulario [998 c](#)) resume la cuenta del Cliente, la factura del servicio público y la solicitud de extensión de pago.

Instrucciones para acceder a un acuerdo de extensión de pago:

1. Para solicitar una extensión de pago, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al (408) 586-3100 o envíe un correo electrónico a FinanceCustomerService@milpitas.gov.
2. Complete la **Solicitud de extensión de pago** (*siga las instrucciones en el formulario*), fírmela e indique la fecha.
3. El Departamento de Servicios Fiscales/Servicios Públicos de la Ciudad de Milpitas se comunicará con usted dentro de los 7 días después de recibida, para comunicarle el resultado de la solicitud de un acuerdo de extensión de pago.

NOTA: *Consulte la Sección 6 de la Política sobre suspensión del servicio de agua residencial de la Ciudad de Milpitas para conocer los acuerdos de pago mencionados más arriba. **Descargue la política** de esta página o pantalla del sitio web o comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente al (408) 586-3100.*

Desde **junio de 2022**, si necesita ayuda para pagar cualquier deuda del servicio de agua, podría ser elegible para otros programas de asistencia estatales o federales. Uno de ellos es el Programa de Asistencia con el Servicio de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP, por sus siglas en inglés) que se administrará a través del Departamento de Servicios Comunitarios y Desarrollo (CSD, por sus siglas en inglés) de California. Si desea obtener más información sobre el LIHWAP y para conocer más sobre los requisitos de elegibilidad, visite el sitio web en www.csd.ca.gov/waterbill