



Borough of Chambersburg

A full service municipality in Franklin County celebrating over 65 years of consumer owned natural gas service over 120 years of community electric and a regional wastewater, water, storm sewer and municipal solid waste utility

IMPORTANT INFORMATION
En Español en el reverso

CHAMBERSBURG BOROUGH BUILDINGS CLOSED TO UNESCORTED VISITORS

Please follow these important instructions as you continue to make contact with the Borough of Chambersburg, and our employees, for your important business activities. While Borough workers will continue to come and go to our facilities, access to the customer service functions would only be:

- Via phone at either (717) 264-5151 or the 24/7 Utility Customer Service Center at (717) 263-4111
- Via email at either boroughsecretariesoffice@chambersburgpa.gov for information, or the 24/7 Utility Customer Service Center at servicecenter@chambersburgpa.gov for utility service issues
- By accessing the Customer Service Department through the **Drive-Thru Teller Window** at City Hall, which will remain open during regular business hours
- By accessing the Police Department: call 911 for all emergencies, or the Police Non-Emergency number at (717) 263-1611 for non-emergencies
- By visiting the Police Department vestibule on S. Second Street and picking up the black emergency access phone, which is available 24/7 for emergency services
- By accessing Borough employees by their personal email addresses or direct dial phone numbers, available on our website www.chambersburgpa.gov

For convenience and safety, we encourage use of alternative methods of payment and communication to avoid physical in-person utility transactions whenever possible. If you must make a payment by cash or check, please use the U.S. Mail (please do not mail cash), or the Borough's secure drop-box located to the right of the rear lobby entrance. If you would like a receipt, please include a note with your payment and one will be mailed to you. Billing communication, questions, or discussion is best via phone at (717) 264-5151, or by email at customerservicegroup@chambersburgpa.gov, which is for billing inquiries.

Anticipate delays as we serve customers through our single Drive-Thru Teller Window.

Please call or email before visiting in order to discuss your questions, so that Borough personnel can better determine how best to meet your utility needs while maintaining a steady flow through the Drive-Thru Teller Window. Paperwork and processes should start at home or finish via email, so visits are completed in a speedy manner, when it is necessary to visit the Drive-Thru Teller Window.

Customers Paying With Credit Cards: The Borough contracts with a third party company, Official Payments, to process transactions and remit the payments. Customers are able to either call Official Payments and make a payment over the phone (call 1-800-272-9829, Option 3, Jurisdiction Code 4490), or go to their website via a link on our website.

Visit www.chambersburgpa.gov and click on **pay online** on the homepage. We cannot accept credit cards in our offices. Further, we cannot accept Visa through Official Payments. Please note that for all credit card transactions, customers will incur a fee of 3% of the transaction, but no less than \$1.00. Finally, Official Payments will draw money through an electronic check payment for a \$3 fee. After authorization of your payment, you will be issued a confirmation number to keep for your records.

PETE Program: PETE stands for Payments Easily Transferred Electronically. A checking or savings account at any bank or credit union can be set up for automatic electronic payments and there is no fee. Those with PETE will still receive a utility bill in the mail. The date that payment will be withdrawn from your account will be printed on your bill and is four days before the bill due date. For information, or to receive an application to apply for PETE, please visit our website at www.chambersburgpa.gov, and click Transparency, and then Finance Department, or call the main switchboard at (717) 264-5151.



INFORMACIÓN IMPORTANTE

Borough of Chambersburg

A full service municipality in Franklin County celebrating over 65 years of consumer owned natural gas service over 120 years of community electric and a regional wastewater, water, storm sewer and municipal solid waste utility

EDIFICIOS DEL BOROUGH DE CHAMBERSBURG CERRADOS A VISITANTES

Por favor, sigan estas instrucciones importantes mientras continúan a tener contacto con el Borough de Chambersburg, y nuestros empleados, para sus importantes actividades de negocios. Mientras empleados del Borough seguirán trabajando desde las instalaciones, el acceso al servicio al cliente solo serán:

- Por teléfono al (717) 264-5151 o al Centro de servicio al cliente de Servicios Públicos al (717) 263-4111, abierto 24 horas al día
- Por email a boroughsecretariesoffice@chambersburgpa.gov para información general, o al Centro de servicio al cliente de Servicios Públicos, 24 horas al día, a servicecenter@chambersburgpa.gov para asuntos de servicios públicos
- Al acceder al Departamento de Servicio al Cliente a través de la **Ventanilla de Auto-servicio (Drive-Thru Teller Window)** de City Hall, cual permanecerá abierta durante el horario normal
- Al acceder al Departamento de la Policía: llamen al 911 para todas las emergencias, o al número de la policía que no es de emergencia, (717) 263-1611, para asuntos que no sean de emergencia
- Al visitar el vestíbulo del Departamento de Policía en S. Second Street y usar el teléfono negro de emergencia, cual está disponible las 24 horas al día
- Al acceder a los empleados del Borough por sus direcciones del email o sus números de teléfono directos, disponibles en nuestro sitio de web www.chambersburgpa.gov

Para conveniencia y seguridad, les recomendamos el uso de métodos alternativos de pago y de comunicación para evitar transacciones físicas de servicios públicos en persona siempre que sea posible. Si deben realizar un pago en efectivo o con cheque, utilicen el buzón seguro del Borough ubicado a la derecha de la entrada del vestíbulo posterior, por el parquero, o un cheque se puede enviar por correo tradicional. Si desean un recibo, incluyan una nota con su pago y se les enviará uno por correo. Comunicación, preguntas o discusión sobre facturación es mejor por teléfono al (717) 264-5151, o por email a customerservicegroup@chambersburgpa.gov, lo cual es para consultas de facturación.

Anticípense retrasos al servir a los clientes por nuestra única Ventanilla de Auto-servicio.

Por favor llamen o envíen un email antes de visitar para analizar sus preguntas, para que el personal del Borough pueda determinar la mejor manera de satisfacer sus necesidades de servicios públicos mientras se mantiene movimiento constante por la Ventanilla de Auto-servicio. El papeleo y los procesos se deben iniciar en casa o finalizar por email, para que las visitas se completen de manera rápida, cuando sea necesario visitar la Ventanilla de Auto-servicio.

Clientes pagando con tarjeta de crédito: El Borough tiene contrato con una compañía externa, Official Payments, para procesar transacciones y remitir los pagos. Los clientes pueden llamar al Official Payments y hacer un pago por teléfono (llamen al 1-800-272-9829, opción 3, código de jurisdicción 4490), o acceder al sitio de web de Official Payments a través de un enlace en nuestro sitio de web.

Visiten a www.chambersburgpa.gov y hagan clic en **pay online** en la página de inicio. No podemos aceptar tarjetas de crédito en nuestras oficinas. Además, no podemos aceptar Visa a través de Official Payments. Por favor, tengan en cuenta que para todas las transacciones con tarjeta de crédito, los clientes incurrirán una tarifa de 3% de la transacción, pero no menos de \$1.00. Finalmente, Official Payments sacará dinero a través de un pago con cheque electrónico por una tarifa de \$3.00. Después de que se autorizan su pago, se le darán un número de confirmación para guardar en sus registros.

Programa PETE: PETE significa pagos fácilmente transferidos electrónicamente (Payments Easily Transferred Electronically). Se pueden configurar una cuenta corriente o de ahorro en cualquier banco para hacer pagos electrónicos automáticos y no hay tarifas. Clientes con PETE seguirán recibiendo una factura de servicios públicos por correo tradicional. La fecha en que se retirará el pago de su cuenta se imprimirá en su factura, la cual es cuatro días antes de la fecha de vencimiento de la factura. Para información, o para recibir una solicitud para solicitar por PETE, por favor visiten nuestro sitio de web, www.chambersburgpa.gov, hagan clic en Transparency, después Finance Department, o llamen al (717) 264-5151.