

## **CARGO POR PAGO ATRASADO:**

Se cobrará un cargo por pago atrasado de 10% el siguiente **día hábil** a cualquier factura que no se pague antes de la fecha de vencimiento.

## **DESCONEXIÓN RESIDENCIAL POR FALTA DE PAGO**

Si una factura no se paga dentro de los 45 días posteriores a la fecha de vencimiento de la factura original, los servicios quedan sujetos a desconexión. Los servicios están sujetos a las siguientes condiciones o excepciones:

- a. El servicio no se desconectará antes de las 8:00 am, ni después de las 4:00 pm.
- b. El servicio no se desconectará cuando la temperatura exterior sea igual o menos **de 32** grados o mas de 92 grados o cuando el Servicio Meteorológico Nacional proyecte que así sea, dentro de: (1) el próximo período de 24 horas; (2) fin de semana; o (3) días festivos de la ciudad, estatales o federales.
- c. Cuando se ha emitido una orden de desconexión, se aplica una tarifa de corte de servicio y se paga.
- d. En todos los casos de desconexión por falta de pago, se requiere un depósito, si no existe ninguno en la cuenta, antes de la reconexión.
- e. El servicio no se desconectará antes de un día en el que las oficinas de la Ciudad no estén abiertas para aceptar pagos y reconnectar el servicio.
- f. No se desconectará el servicio en una residencia donde se sepa que ha habido una muerte en el hogar durante los tres días anteriores.
- g. El servicio no se **desconectará** si ya esta en efecto un acuerdo por escrito sobre el pago de cualquier cantidad atrasada entre el cliente y la Ciudad. El representante de la Ciudad en todos estos casos será el Director de Electric o su representante.
- h. La desconexión de las facturas finales morosas con una o más cuentas corrientes puede estar sujeta a la desconexión de las ubicaciones activas.
- i. Si un ocupante de una residencia, que no es titular de una cuenta, tiene facturas atrasadas, los servicios están sujetos a la desconexión de las ubicaciones activas.

## **Formas médicas:**

-Los formularios médicos no impiden la desconexión por falta de pago. Sin embargo, con un formulario médico actualizado en el archivo, la Ciudad debe llamar un día antes de la posible desconexión por falta de pago. Si la Ciudad no puede hacer contacto, aún puede ocurrir la desconexión.

- El cliente debe tener un formulario médico en el archivo proporcionado por la Ciudad y completado en su totalidad. No se aceptan otros formularios de proveedores médicos
- El formulario médico debe renovarse anualmente
- El cliente es responsable de actualizar el número de teléfono en el archivo según sea necesario

### **Modalidades de pago**

- a. Los arreglos de pago deben hacerse ANTES de la fecha de vencimiento final en el aviso de desconexión
- b. Los arreglos de pago se aceptan hasta solo 2 veces por un período de 12 meses.
- c. Si los servicios se desconectan por falta de pago, el cliente puede pagar el 25% del monto vencido (excluyendo multas y tarifas). Esta opción **solo está** disponible UNA VEZ cada tres años y solo para clientes que hayan recibido asistencia energética en los últimos 12 meses.

### **ASISTENCIA DE PAGO AGENCIES**

Departamento de Martinsville/Henry Co. de Servicios Sociales: 276-656-4300

Red Grace: 276-638-8500

Ejército de Salvación: 276-638-7259

Acción Comunitaria del Condado de Pittsylvania: 434-432-5627

Iglesia Católica de San José: 276-638-4779

Iglesia Bautista de Chatham Height: 276-632-5843

Primera Iglesia Bautista - Martinsville: 276-632-6336, Collingsville: 276-647-3774

United Way: 276-638-3946

Tenga en cuenta que esta no es una lista exhaustiva, para obtener más recursos, comuníquese con los servicios sociales locales.