



## Política de desconexión de clientes de RCPSA según las enmiendas del Código VA a partir del 1 de julio de 2024

### I. Introducción

RCPSA es una empresa de servicios públicos según se define en las enmiendas al Código de Virginia, Capítulo 21, Artículo 2.1, como una empresa de servicios públicos de propiedad u operada por la localidad (Condado de Russell)

### II. Cuenta de cliente

Una cuenta de cliente incluye todos los cargos impuestos por RCPSA, incluidos los cargos por servicio y las sanciones.

### III. Inicio del proceso de desconexión

RCPSA no podrá comenzar el proceso de desconexión hasta que la cuenta del cliente tenga 45 atrasos. Consulte el Código §15.2-2121.3 (CT)

- A. Cargo por pago atrasado: Se aplican cargos por pago atrasado del 10% si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento.
- B. Multa por falta de pago: Se impondrá una multa por falta de pago a todas las cuentas vencidas que hayan sido identificadas para la desconexión de servicios. Si se desconectan los servicios, el costo de restablecimiento del servicio está cubierto bajo la penalidad por falta de pago.

### IV. Requisitos de notificación

Antes de iniciar el proceso de desconexión, RCPSA deberá proporcionar al cliente una copia de su política de “desconexión por falta de pago”. Se debe dar aviso:

- A. En el momento en que se estableció o se estableció una nueva cuenta de cliente, o
- B. Cuando se programe cualquier desconexión por falta de pago de facturas o tarifas incluyendo una copia de la póliza con dicho aviso, o
- C. Publicando la política de desconexión en el sitio web de RCPSA; y
- D. Dichos avisos incluirán información sobre planes de asistencia de pago o programas de asistencia de energía estatales/federales o de servicios públicos. Ver Código §15.2-2121.3 (A)

### V. Métodos de notificación

Antes de desconectarse y después de cada pago atrasado, RCPSA deberá entregar aviso de falta de pago al cliente utilizando al menos dos de los siguientes métodos:

- A. Un correo
  - B. Correo electrónico
  - C. Mensaje de texto
  - D. Llamada telefónica
  - E. Colgador de puerta
- Consulte el Código §15.2-2121.3 (B)

### VI. Asistencia al cliente

RCPSA se comunicará con los clientes después de cada pago atrasado y:

- A. Ofrecer asistencia para el pago de facturas, o
  - B. Organizar un plan de pago, o
  - C. Proporcionar información al cliente para otros programas de asistencia para el pago de facturas o de ahorro de energía.
- Ver Código §15.2-2121.3 (C)

### VII. Condiciones que prohíben la desconexión

RSPCA no puede desconectar a los clientes:

- A. Cuando la temperatura prevista sea igual o inferior a 32 grados Fahrenheit, o superior a 92 grados Fahrenheit dentro de las 24 horas siguientes a la desconexión programada. Para determinar la temperatura proyectada, RCPSA se referirá a la temperatura local pronosticada proporcionada por el Servicio Meteorológico Nacional. Consulte el Código §15.2-2121.2(A)
- B. En los siguientes días por falta de pago de facturas o cuotas:
  1. Viernes
  2. Fines de semana
  3. Días festivos estatales
  4. En un día inmediatamente anterior a un feriado estatal (consulte el Código §15.2-2121.2(B))
  5. En el caso de cualquier estado de emergencia declarado por el Gobernador en respuesta a una enfermedad transmisible que represente una amenaza para la salud pública, cada empresa de servicios públicos que se dedique al negocio de proporcionar servicios de electricidad, gas, agua o aguas residuales y esté sujeta a la regulación de Se suspenderá la desconexión del servicio a clientes residenciales por falta de pago de facturas o tarifas por parte de la Comisión de Corporaciones Estatales o de propiedad u operada por un municipio durante 30 días a partir de la declaración de dicha emergencia. Ver Código § 44-146.29:4

### VIII. Suspensión voluntaria

RCPSA puede suspender voluntariamente la desconexión programada durante otros eventos climáticos extremos, condiciones de emergencia o circunstancias en las que RCPSA determine que dicha suspensión es necesaria para proteger la salud y seguridad de sus clientes. Ver Código §15.2-2121.2 (C)

#### CONTACTOS PARA ASISTENCIA CON LA FACTURA DEL AGUA

Puede ser elegible para recibir ayuda para pagar su factura de agua/alcantarillado comunicándose con uno de los siguientes: Family Crisis Center en Norton 276.325.0471, People INC. 276-623-9000 o sus iglesias locales.