

Desconexión de servicio por falta de pago

1.0 Propósito:

Resumir el proceso de desconexión y/o terminación de servicio por falta de pago.

2.0 Reglamento/ procedimiento:

- 2.1 Las facturas de los clientes se generan mensualmente. Las facturas se envían a principios de cada mes y vencen el día 15 de cada mes, a menos que la fecha caiga en fin de semana o día festivo; en ese caso, la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil.
- 2.2 Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento, se aplicará una penalización del 10% a la cuenta.
- 2.3 El Contador del Personal utiliza el informe para realizar una llamada automática. Se realiza al menos una llamada antes de la fecha de desconexión. La fecha de desconexión será 45 días después de la fecha de vencimiento de cada mes, a menos que el Director Ejecutivo determina que la fecha no es práctica.
- 2.4 Las desconexiones de clientes residenciales no ocurrirán si la temperatura pronosticada es de 92 grados Fahrenheit o más dentro 24 horas posteriores a la desconexión.
- 2.5 Las desconexiones por falta de pago no ocurrirán en los viernes, los fines de semana, en días festivos del estado o del PSA, ni el día anterior a un día festivo del estado o del PSA.
- 2.6 El sitio web del PSA tendrá una copia de la política de desconexión para ver.
- 2.7 El sitio web del PSA tendrá una lista de agencias o organizaciones benéficas disponibles a las que los clientes pueden llamar para recibir asistencia el el pago de la factura.
- 2.8 Los clientes que pagan entre la fecha de vencimiento y la fecha de desconexión deben pagar el saldo, incluyendo la penalización, para evitar la desconexión, a menos que:
 - 2.8.1 El cliente tiene un plan de pago activo.
 - 2.8.2 El Director Ejecutivo ha determinado que circunstancias atenuantes extremas justifican la postergación de la fecha de desconexión.

- 2.8.3** El cliente ha documentado una condición médica grave que lo incluye en las disposiciones de 20VAC5-330. En ese caso, consulte la sección 3.4 de la política de terminación de servicio.
- 2.9 Al cierre del día hábil anterior a la fecha de vencimiento, el Contador de Personal imprime una lista actualizada de cuentas vencidas. Esta lista se reconcilia con los planes de pago.
- 2.10 Una vez que la lista se finaliza después del cierre del día hábil anterior a la fecha de vencimiento, se aplica la penalización por falta de pago/reconexión a cada cuenta vencida.
- 2.11 Una vez que se aplica la penalización por falta de pago/reconexión, el cliente debe pagar el saldo, penalización por falta de pago y la penalización de reconexión para restablecer el servicio. El servicio se restablece dentro de 48 horas posteriores al pago de la cuenta.
- 2.12 El día de la desconexión, la cuadrilla de líneas recibe una lista actualizada de cuentas morosas para proceder con la desconexión.
- 2.13 Mientras la cuadrilla de líneas realiza desconexiones, se comunica con los empleados de cuentas para actualizar la lista de conexiones que han sido desconectados.
- 2.14 En ningún caso puede la cuadrilla de líneas aceptar pagos en el campo.
- 2.15 Después de que el cliente paga la cantidad necesaria para restablecer el servicio, El empleado de cuentas notifica la cuadrilla de líneas para reconectar el servicio, lo cual debe ocurrir dentro de las 48 horas posteriores al pago.
- 2.16 Si el saldo de la cuenta no se paga dentro de los 10 días posteriores a la desconexión, la cuenta se da por terminada y el depósito del medidor se aplica al saldo restante. Si el cliente desea restablecer el servicio después de este periodo, se requiere un nuevo acuerdo de usuario y un depósito de medidor, además de cualquier saldo pendiente.