



## CUANDO SE PUEDE CORTAR EL SERVICIO PÚBLICO

Podemos cortar su servicio por cualquiera de los motivos descritos en la Sección 6 de los Términos y Condiciones Generales de nuestra tarifa, pero no limitándose a las situaciones que se enumeran a continuación:

- Falta de pago de una factura de servicio, falta de pago de un acuerdo de pago, falta de pago de un depósito de seguridad o un cheque / tarjeta de crédito rechazada por fondos insuficientes o sin fondos utilizada para evitar un corte. El corte por falta de pago de servicios puede ocurrir de lunes a jueves.
- Manipulación de medidores de la empresa u otra propiedad de esta como también robo de servicios públicos.
- Negarse a permitir que los empleados de servicios públicos lean su medidor o revisen el equipo de la empresa.
- Violaciones de reglas, aprobadas por la Comisión de Corporaciones del Estado de Virginia (SCC), que pueden causar daños a personas o perjudicar el equipo de la empresa de servicios públicos.

## CUANDO NO SE CORTARÁ EL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

- Cuando la temperatura mínima pronosticada es igual o inferior a 32 grados Fahrenheit o dentro de las siguientes 24 horas a la desconexión programada.
- Los viernes, fines de semana, días festivos estatales o el día anterior a un día festivo estatal.

Adicionalmente a las desconexiones por falta de pago de facturas o cargos, las cuentas de clientes residenciales deben tener 60 días de mora.

Antes del corte por falta de pago, los clientes residenciales recibirán dos tipos de comunicación sobre falta de pago de facturas o tarifas de la siguiente lista:

- Correo postal;
- Correo electrónico;
- Mensaje de texto;
- Colgador de Puerta;
- Llamada telefónica automatizada;
- Estado de cuenta enviado por correo o electrónico.



## EL PROCESO DE CORTE (SUSPENSIÓN) DEL SERVICIO PÚBLICO

El corte o suspensión del servicio público es un asunto muy serio. Pagar las facturas de servicios públicos a tiempo o mantenerse al día con los acuerdos de pago le ayuda a evitar un corte. Es importante comunicarse con nosotros tan pronto reciba un aviso sobre una factura vencida o por no proporcionar acceso a nuestros equipos.

Seguiremos estos pasos antes de cortar su servicio:

- Proporcionar un aviso por escrito al menos 10 días antes del corte programado. Tenga en cuenta, en ciertos casos no relacionados con la falta de pagos, nosotros no proporcionaremos un aviso de 10 días antes de cortar su servicio.
- Para el corte por falta de pago, además del aviso escrito anterior, le proporcionaremos al menos un aviso adicional por correo electrónico, mensaje de texto, llamada telefónica automatizada o aviso en la puerta.

Estos avisos le informarán sobre qué acciones se puede tomar para evitar el corte del servicio.



## ASISTENCIA AL CLIENTE

Ofrecemos acuerdos de pago, programas de asistencia para personas de bajos ingresos y programas de eficiencia energética para ayudar a los clientes que buscan ayuda. A continuación, se proporcionará información sobre estas ofertas. Pueden comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente al **1-800-543-8911** para más información.

## ARREGLOS DE PAGO

Ofrecemos una variedad de opciones de pago para ayudarle a ponerse al día. Según los términos de los planes de pago extendidos a continuación, pagará una parte de su saldo vencido más sus cargos actuales.

- 3-mese
- 6-meses
- 9-meses
- 12-meses

Además de estos planes de pago extendidos, es posible que haya otras opciones personalizadas disponibles. Comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente al **1-800-543-8911** para obtener más información

## ASISTENCIA PARA PERSONAS DE BAJOS INGRESOS

- **ASISTENCIA DE COMBUSTIBLE:** Programa federal administrado por el Departamento de Servicios Sociales para ayudar a los hogares elegibles a mantener el servicio público durante los meses de invierno. Para obtener más información, visite la página de asistencia energética de Virginia. (<https://www.dss.virginia.gov/benefit/ea/index.cgi>)
- **CRISIS LIHEAP:** La subvención de crisis financiada con fondos federales se puede utilizar para detener el corte pendiente durante los meses de invierno o se puede aplicar a cuentas donde el servicio se ha cortado por seguridad o falta de pago. Para obtener más información, visite la página de asistencia energética de Virginia. (<https://www.dss.virginia.gov/benefit/ea/index.cgi>)
- **HEATSHARE:** Donaciones del cliente y el programa financiado por la empresa son administrados por el Dollar Energy Fund y sirven para ayudar a los hogares elegibles a mantener el servicio para el cliente en amenaza de interrupción o restauración del servicio público. Para obtener más información, visite <https://www.dollarenergy.org/program/virginia-utility-assistance-program/>.
- **AJUSTE DE DEPÓSITO:** Clientes residenciales calificados que recibieron fondos del Departamento de Servicios Sociales de Virginia a través del Programa de Asistencia de Energía para el Hogar dentro de los últimos 12 meses, si su servicio es desconectado, el depósito para restablecer su servicio no será superior al 25 por ciento del monto atrasado por el servicio, sin incluir cargos por falta de pago, multas o intereses. Los clientes que califican solo son elegibles para este ajuste de depósito una vez cada tres años.



## EFICIENCIA ENERGÉTICA

**Programa de calificación por edad e ingresos -** Programa diseñado para ayudar a nuestros clientes calificados a ahorrar dinero y energía. Los clientes elegibles recibirán una visita a domicilio de nuestro socio profesional para instalar productos de ahorro de energía. Para obtener información sobre los requisitos, visite nuestro sitio web [ColumbiaGasVA.com/AgeIncome](https://ColumbiaGasVA.com/AgeIncome).

## CERTIFICADO MÉDICO

Podemos retrasar el corte hasta por 30 días si un profesional médico con licencia completa un formulario que indique que cortar el servicio sería peligroso para la salud y la seguridad de un residente permanente de su hogar. Para obtener más información contáctenos al **1-800-543-8911**.

**Columbia Gas**<sup>®</sup>  
A NiSource Company

[ColumbiaGasVA.com](https://ColumbiaGasVA.com)