



Fort Valley Utility Commission
500 Anthoine Street - PO Box 1529
Fort Valley GA 31030

NUEVA INFORMACION PARA EL CLIENTE

Horarios de Oficina: Lunes a Viernes (8:00 AM – 5:00 PM). Solo abrimos hasta las 6.00pm los ultimos días de pago que indica su factura. Cerrados, Sabados, Domingos y algunos Feriados.

Telefonos de Oficina: 478-825-7701

- Opcion 1 = Detalle de sus cuentas
- Opcion 2 = Emergencias / Apagones
- Opcion 3 = Servicio Cliente
- Opcion 4 = Facturacion
- Opcion 5 = Administracion
- Opcion 6 = Finanzas
- Opcion 7 = Soporte Tecnico de Internet
- Opcion 8 = Direccion de la Compania/ Numero de Fax

Telefonos de Emergia fines de semana y noches: 478-825-5482

Basura y Basureros (Para los residents de la ciudad de Fort Valley): 478-825-2615

Basura/Preguntas relacionadas (fuera del condado): 478-746-7230 (Advanced Disposal)

En un esfuerzo por mantener a nuestros clientes informados sobre cualquier corte de luz planificado o no planificado ahora contamos con 4 formas diferentes de recibir informacion. Nosotros usaremos estas vias para hacer anuncios y ofrecer informacion relacionada a sus servicios. No espere tener un corte de luz para visitar estas paginas.

1. *Mandenos un correo electronico a outage@fvutil.com* y usted recibira un correo informandole sobre cualquier corte planificado o extension del tiempo en el tiempo de corte.
2. *Siganos en Twitter cuenta @fvutil*
3. *Visite nuestra pagina de Facebook a www.facebook.com/fvutil*
4. *Visite nuestra pagina web www.fvutil.com*

Detalle de sus cuentas: Llame al 825-7702 (o 825-7701, option 1) poder acceder al servicio de cuenta automatizada. Indique su numero de cuenta y obtendra informacion (saldo en cuenta, fecha de pago, etc.) sobre su cuenta.

Fechas de Facturacion: Los ciclos de pago son asignados en base a la localizacion de sus servicios. En su factura ud. obtendra informacion sobre su fecha de pago y otra informacion adicional. **Asi como aqui esta resaltada.**

Cycle #	Due Date
1	7 th
2	13 th
3	19 th
4	25 th

Informacion de su Factura: Marque 825-7701 Opcion 1 para acceder al Sistema automatizado. Introduzca su numero de cuenta y podra obtener su balance y su fecha de pago.

Vencimiento de Pagos: Los pagos en caso de todos los ciclos deben ser recibidos en las oficinas hasta **las 6.00pm en la fecha de vencimiento que dice la factura. Los clientes generalmente tienen 31 días para hacer el pago**

de su servicio y si no es recibido a tiempo, la penalidad sera añadida, ademas sera sujeto de desconecion inmediata.

Drop Box (Cajas de Pago)/ Roberta City Hall:

Los pagos (cheques o money order) podran ser depositados en el drop box; sin embargo, los pagos depositados despues de las 2:00 PM seran procesados al dia siguiente. **Los pagos depositados en el drop box despues de las 2:00 PM la fecha de vencimiento seran penalizados con la penalidad correspondiente y la cuenta sera sujeta a desconecion. Roberta City Hall localizado en 123 E. Agency St.** Es considerado tambien un drop box.

❖ **Lunes, Miercoles y Viernes : 9 :00am – 5 :00pm, Martes y Jueves 9 :00am – Medio Dia.**

Drop Box Localidades:

- AP Mini Mart – 702 Orange Street, Fort Valley
- City Hall - 204 W. Church Street, Fort Valley
- Community Plaza – 1200 State University Drive, Fort Valley
- Jason’s Mini Mart – 402 S. Camellia Blvd., Fort Valley
- Neighbors Food Mart – 412 Martin Luther King Jr. Drive, Fort Valley
- Utility Commission – 500 Anthoine Street, Fort Valley

Pagos Con Tarjeta De Credito/Debito

Tres modalidades de pago a traves de su tarjeta de credito/debito

1. **Oficina principal de Serivios (Utility Commission Office):** Puede acercarse a la oficina principal en 500 Anthoine Street, sus pagos seran aceptados en horarios de oficina normal. Este servicio no esta disponible en la oficina de City Hall en Roberta Georgia.
2. **Pagos en linea o internet (On line):** Ingrese a www.fvutil.com al lado derecho de su pantalla, vera la opción pago en línea o pago on-line. Haga click para redireccionar a la opción y pueda inscribirse para pagos online. **Todos los pagos deberan ser ejecutados satisfactoriamente antes de las 6.00pm en su ultimo dia de pago. (hora del Este) como dice en su factura. Este servicio no tiene ningún cargo adicional.**
 - a. La primera vez necesitara completar la informacion como cliente nuevo.
 - b. Recibira un numero de clave o password, uds. Podrá accede usando este password o clave con su numero de cuenta. Con esta información podra reingresar cada vez que necesite hacer sus pagos.
3. **Telefono:** Para pagos por telefono puede llamar a 478-825-7701, opcion 3, durante las horas normales de oficina y nosotros procesaremos su pago de carjeta de credito/debito por teléfono **con un cargo adicional de \$3.50.**
 - a. Los pagos deben ser procesados antes de las 6.00 PM en su ultima fecha de pago que dice en su factura.
 - b. Los pagos parciales de inquilinos o compañeros de apartamentos no seran procesados ni aceptados por telefono.

NOTA: Si su cuenta de Servicio se encuentra cortada por falta de pago, y usted decide hacer el pago a través del sistema online, fuera de las horas de oficina, su servicio no será reconectado sino hasta el día siguiente. Debera comunicarse a las oficinas en la mañana siguiente a partir de las 8.00am al 478-825-7701 (opcion 3) para confirmar el pago ejecutado online, solo asi se podrá reconectar.

*****Efectivo a partir de Enero 2017un cargo por Servicio será aplicado a su cuenta (Residente o Comercial) sobre el importe de cualquier balance o sado el momento que la lista de Corte sea generada. Ese cargo deberá ser pagado en su totalidad además del importe vencido para ser reconectado.**

Fees/Tarifas por Uso de Servicios:

- ❖ **New Service Fee:** \$15.00 per service location.
- ❖ **Transfer Fee:** \$15.00
- ❖ **Late Fee (Residencial):** 5% of unpaid balance (**\$5.00 minimum fee**)
- ❖ **Late Fee (No-Residencial):** 10% of bill (**\$25.00 minimum fee**)
- ❖ **Returned Check Fee:** \$30.00
- Applied to all Accounts with an unpaid balance when Cutoff list is generated
- ❖ **After Hours Connection Fee:**
 - (For any reason if connection requested on weekdays 5:00 PM - 9:00 PM or on weekends 8:00 AM – 9:00 PM)
 - Bucket Truck Not Required \$50.00
 - Bucket Truck Required \$150.00
- ❖ **Gas On for Winter Fee:** \$50.00
- ❖ **Water Valve Replacement Fee:** \$75.00
- ❖ **Service Fee:** \$25.00***
- ❖ **Temporary Service:** \$100.00 (New Construction w/Temporary Service Pole)
- ❖ **Credit Card Convenience Fee:** \$3.50 (For payments made over the phone with a Customer Service Rep.)
- ❖ **Meter Tampering:** \$250.00 (Meter will be locked and/or removed)
- ❖ **Meter Test (Customer Request):** \$75 if meter is accurate/No fee if inaccurate
- ❖ **Meter Re-Read (Customer Request):** \$25.00 if reading is correct/No fee if error is found
- ❖ **Bill Reprint (Customer Request):** \$1.00 per copy
- ❖ **Security Light:** \$50.00 Installation without Pole
\$150.00 installation without Pole
\$12.00 Monthly Fee
- ❖ **Trip Fee:** \$100.00 if customer reports power outage and we verify problem is customer's responsibility.**

Pago Electronico (Retiro automatico)

La Utility Commission ofrece la opcion de tener pago directo de sus servicios a traves del (bank draft) estos pagos no tienen ningun recargo adicional. Solo necesita un cheque tachado.

Cheques devueltos sin fondos/Cuentas cerradas/Retiro Electronico Devuelto

FVUC cargara a su cuenta el importe de \$30.00 por cheque devuelto, si el cheque llega despues de su fecha de vencimiento la penalidad por mara tambien sera anadida. La cuenta esta sujeta a desconecion.

El pago debera ser al contado o tarjeta de debito o money order. Si su cuenta tiene mas de 3 cheques devueltos en los ultimos 12 meses, solo se aceptaran pagos al contado, money order o debito/credito.

12-meses Plan de Pago Promedio

Los clientes pueden aplicar por este plan de pago que se hace en base al calculo de los cargos totales (incluyendo los impuestos) de la ultima factura de pago + los ultimos 11 facturas, luego lo divide por 12 para calcular el promedio de los 12 meses. Ese importe sera el promedio del monto de su factura mensual la cual variara mes a mes pero no de modo significativo sino levemente mes a mes. Para calificar en este plan necesita al menos estar 1 anio en esa residencia.

65+ Descuento

FVUC ofrece un 5% de descuento a los clientes de 65 anos o mas en luz, agua, gas y desagüe para servicios residenciales. Solo debe presentar copia de su carnet de identidad y ser titular en la cuenta.

Cuando no hay luz

Si su luz (electricidad) esta apagada (apagon), por favor verifique lo siguiente:

1. Verifique que ud. pago su factura antes de las 6.00pm antes de la fecha de vencimiento. Llame al servicio al cliente al 825-7701, opcion 3, o revise su medidor de luz y verifique que el color este (plomo = medidor activo, rojo = medidor fue cortado por no pago).
 - a. Si su color esta plomo, vaya a los otros cuartos de su vivienda y verifique que tengan luz. Verifique que en su caja de control sus fusibles no se hayan desgastado o se hayan quemado. Muy posiblemente tenga un fusible o un cable pelado en medio bloqueando el paso a la energia. Para resetear los cambios, presiones hasta que lo apague, luego vuelvalo a encender y revise si hay luz nuevamente.
 - b. Si aun no tiene luz, vaya fuera de la casa y verifique en su medidor.
2. Si su circuito y los fusibles estan bien. Verifique con sus vecinos si ellos tambien han perdido luz.
3. Una vez halla determinado que el problema no tiene nada que ver con el cableado interno de su casa, ud. debe reportar la falta de luz. Durante las horas de oficina puede llamar al 825-7701. Si es despues de las 5:00 PM o fines de semana, favor contactar al 825-5482.
4. Una vez reportada la falta de luz, nosotros enviaremos a un equipo para que pueda localizer el problema y devolverle el servicio a la brevedad posible. La falta de luz se debe a diferentes causas y el tiempo de restaurarlo puede demorar segun el tipo y el tamaño del dano.

❖ **Vea Trip Fee en el recuadro****

Llame antes de escavar

Cuando ud. planee escavar, las conecciones de gas y otras utilidades podrian estar localizadas con anterioridad y cualquier tipo de escavacion debera ser realizado con mucha precausion manualmente bajo la tierra donde estan las conecciones de sus servicios. Las nuevas reglas establecidas en el Estado de Georgia requieren que **siempre se contacte con la “Utility Protection Center”, 1-800-282-7411**, o marque sencillamente 811 tres dias antes de hacer la escavaciones en orden de que los cables de coneccion de los servicios e internet sean localizados. Un representante demarcara las lineas de sus servicios (rojo = electricidad, amarillo = gas-oil-steam, naranja = comunicacion / CATV, azul = agua, verde = desagüe, rosado = temporalmente se esta encuestando un proyecto, blanco = escavacion procesada). Por favor, recuerde llamar a este servicio que es gratuito antes que **EMPIECE A ESCAVAR!** Si ud. no llama antes de escavar y hace escavaciones cortando alguna conexion de cables y tubos, ud. esta poniendo su persona en riesgo, podria tener algun accidente y ademas ser sujeto de una demanda por la violacion de la ley en el Estado ademas del pago de una alta fianza y/o penalidad.

Corte de Agua Privado (Private Cut-Off)

El Georgia Plumbing Code (el código de plomería del estado de Georgia), es adoptado por la Ciudad de Fort Valley, requiere que una válvula de corte sea instalada en la línea de servicio al lado del medidor del cliente. **Es responsabilidad del cliente instalar la válvula de corte privado de su lado, al costado del medidor.**

Cuando FVUC es propietaria de la válvula y la pone al servicio del cliente y esta se encuentra inoperable, FVUC reemplazará la válvula con un cargo de \$75.00 para el cliente, para clientes con problemas financieros habrá disponibilidad de financiamiento a cuotas de \$15.00 mensuales por 5 meses. La política de FVUC dice que **si por cualquier razón o circunstancia el cliente tiene el servicio de agua cortado, es mandatorio que el cliente posea una unidad de corte de agua privado instalado y la localización de donde está instalado antes que se reconecte el servicio nuevamente.** **Nota:** Por política, solo Fort Valley Utility Commission a discreción considerará trabajos después de las 9.00pm por emergencia.

Reunión Pública

La Utility Commission invita públicamente a atender a las reuniones mensuales que son sostenidas el segundo Lunes de cada mes a las 6:00 PM en City Hall (204 West Church Street).

Redondeo de su Factura para el Programa de Ayuda a la Gente que no puede pagar sus Servicios

Fort Valley Utility Commission (FVUC) aprobó a un nuevo “redondeo de su factura más 1” el redondeo de su factura automáticamente más 1 dólar exacto. Un promedio de 1.50 mensual. El 30% de los fondos recolectados del redondeo será depositados en una cuenta separada, confiable y exclusiva asignada al programa de ayuda Fort Valley Cares Program. Este es un programa designado a proveer de ayuda y asistencia aquellos que son elegibles para los pagos de sus facturas en sus servicios. El 70% será utilizado para el Programa de Climatización, que ayudará a los clientes elegibles en hacer sus hogares más eficientes energéticamente. Cualquier cliente que no desee participar en el “redondeo automático más 1” de su factura puede llamar a Servicio al Cliente al 825-7701. Así mismo, deseamos su colaboración de ser posible de manera voluntaria en aportaciones superiores (\$1.00, \$2.00, \$5.00, etc.). Estos fondos serán también depositados en la cuenta establecida para los propósitos del programa de ayuda.

Depositos

Cuando ud. abre una cuenta con la Utility Commission, se requiere de un depósito o una copia de la Escritura de Garantía en el momento de hacer el cierre en la compra de su vivienda para demostrar que la propiedad es suya. Si la residencia a la que se traspasa está dentro de nuestra comunidad y no tiene un documento que garantice que son dueños de la propiedad y terreno, entonces se utilizará el Online Utility Exchange (Programa de revisión de crédito) para basar el cargo de su Depósito de Seguridad según Riesgo de Crédito, el cual será el máximo si no existiera historial o negarse a procesarlo en el sistema. Este proceso es requerido por cada lugar que el servicio sea activado.

❖ **Además del depósito un “New Service Fee o Transfer Fee” (Nueva Tarifa por Servicio Nuevo o Transferencia de Servicio) será añadida a su cuenta en el mismo momento que su nueva cuenta sea creada. Para más información favor revisar el recuadro de Fees o Tarifas por Gastos o Uso de Servicios.**

Tabla de Riesgo Crediticio		
Servicios	Mayor al 10% (Aplicable a negarse al proceso de credito o sin historial crediticio)	
	10% o Menor	
Luz, Agua y Gas	\$200	\$300
Luz	\$120	\$175
Gas	\$ 75	\$125
Agua	\$ 50	\$100

Deposito de Establecimiento Comercial:

Cada caso es evaluado por separado por el departamento de Servicio a Cliente.

Luces de Seguridad

Necesita Crear una cuenta o anadirlo a una cuenta existente. Favor acercarse a la oficina par allendar la aplicacion correspondiente. Vea en el Cuadro de Tarifas o (Fees) el coste del servicio.

Tasa de cargo por Desague/Drenaje:

La facturacion de la tasa de desague o drenaje esta basada en el 90% del consume del agua durante el periodo de lectura de su medidor para cada mes. Durante la temporada de verano la tasa de facturacion incrementa pero no sera mayor al 125% de la tasa de facturacion del mes de verano (Nov. – Mar.).

Si huele a Gas? Actue Rapido!

No busque la fuga. No use ni toque nada electrico, como telefonos, incluso un celular. En vez, apresure en dejar el lugar a la brevedad. Llame a la Fort Valley Utility Commission al 825-7701. despues de horarios de oficina llame al 825-5482.

Recomendaciones para Regular su Calefaccion

Recomendacion para establecer su calefacion en forma conservadora y ayudar a la conservacion de energia:

- Meses de Invierno: No mas alto de 68°F.
- Meses de Verano: No mas bajo de 78°F.

Mantenimiento de las conexiones del gas Natural bajo la tierra

Como su distribuidor Natural de Gas, la Fort Valley Utility Commission (FVUC) desea asegurarse de que sus clientes reciban algunas recomendaciones en relacion a su servicio de Gas que corre por debajo del suelo a traves del medidor al artefacto que se utilize o require del Gas para funcionar. FVUC opera el sistema de Gas con enfasis en su seguridad. FVUC es requerido que disene, opere y mantenga las lineas de gas natural bajo el suelo de acuerdo a los estandares prescritos en la ley federal. El sistema no hace mantenimiento de las instalaciones de las lineas de gas por el lado del cliente en el medidor del gas. Esta es una responsabilidad del cliente que es dueno de la residencia. Si las lineas de flujo del Gas no reciben mantenimiento, puede ser sujeto de sufrir alguna fuga o corrosion.

Para asegurarnos de la continuidad en la seguridad y la confiabilidad operacion de las lineas, estas deberan ser revisadas periodicamente. Constructores, propietarios se les aconseja contactar a un plomero o profesional licenciado para localizar e inspeccionar su sistema de gas. Si se encuentra algun problema o peligrosa condicion del estado de las lineas y tubos deberan ser arreglados de forma inmediata a traves de las paginas amarillas. Cualquier pregunta respecto a la seguridad de su sistema puede contactar FVUC Supervisor de Gas al 825-7701, extension 215.

Restricciones en uso del Agua (Water Restrictions)

A partir del 10 de Junio del 2009 La Division de Proteccion del Medio Ambiente en el Estado de Georgia debe mantener horarios de restriccion para mantener el uso del agua externa. Casas con numeros impares podrian regar solo y unicamente los Martes, Jueves y Domingos.

- ✓ Casas con numeros pares o sin numero podrian regar solo y unicamente los Lunes, Miercoles y Sabados

El agua se puede utilizar a cualquier hora del dia asignado. Para el uso eficiente en el mantenimiento del riego y medio ambiente no deberia ser entre las 10.00am a 4.00pm

Web Site: para encontrar mas informacion ir al website www.fvutil.com.