



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)
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 a la basura (residentes del condado): 478-746-7230 (nombre de la compania: Southland Waste Systems)

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 |

Vencimiento de Pagos: Los pagos en caso de todos los ciclos deben ser recibidos en las oficinas hasta **las 5.00pm 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 de 25 dolares sera añadida, ademas sera sujeto de desconexion inmediata.

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

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 des pues de las 2:00 PM la fecha de vencimiento seran penalizados con \$25.00 y la cuenta sera sujeta a desconexion. Efectivo a partir del 1 de Enero 2010 en City Hall Roberta localizado en 123 E. Agency St.** Un penalidad de \$50.00 sera recargada a la cuenta cuando el cliente solicita ser instalado, reconectado o transferido entre las horas de 5:00 PM a 9:00 PM o fines de semana. Ninguna reconexion seran realizadas despues de las 9.00 PM ningun dia de la semana.

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

Ademas, los pagos de gas son aceptados en el City Hall de Roberta, Georgia localizado en 123 E. Agency Street durante los siguientes horarios:

- Lunes, Martes, Miercoles, & Viernes: 9:00 AM – 5:00 PM, Jueves: 9:00 AM – 12.00

Importante : Los pagos realizados en City Hall Roberta tambien seran hasta las 2.00pm a partir de esa hora seran sancionados con las penalidades y sujetos a desconecion.

Penalidades (FEES):

- Penalidad por atraso (Residencial): \$25.00
- Penalidad por atraso (No-Residencial): 10% of bill (\$25.00 minimum fee)
- Cheque devuelto Fee: \$30.00
- Reconecion Penalidad: 50.00 (si es conectado entre las 5.00pm y 9.00pm o en fines de semana por cualquier razon)
- Reconecion de gas por veranos: \$50.00
- Valvula de reemplazo del agua Fee: \$50.00

65+ Descuento

La Utility Commission ofrece un 5% de descuento a los clientes de 65 anos o mas en luz, agua, gas y desague para serivicios residenciales. Para calificar para el descuento debe presenter copia de su carnet de identidad, la cuenta debera estar a nombre suyo y debera residir en el lugar.

Llame antes de escavar

Cuando ud. planea 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 serivicios. 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 serivicios e internet sean localizados. Un representante demarcara las lineas de sus servicios (rojo = electricidad, amarillo = gas-oil-steam, naranja = comunicacion / CATV, azul = agua, verde = desague, rosado = temporalmente se esta encuestando un proyecto, blanco = excavacion procesada). Por favor, recuerde llamar a este serivicio 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.

Cheque 21 (Hacer efectivo el Cheque 21st Century Act)

Cheque 21 es una nueva ley federal que es efectiva desde Octubre 28, 2004. Esta ley permite que los bancos procesen los cheques electronicamente en vez de hacer cambios o canjes de cheques fisicos de un lugar a otro. Con la adopcion del sistema de Cheque 21, los cheques podran ser cambiados por los bancos en un plazo de 24 horas. Los bancos recomiendan a sus clientes no girar ningun cheque si es que los fondos no estan disponibles en sus cuentas en el momento de hacerlos. De lo contrario el cheque rebotara por falta de pago y ud. sera penalizado por the Utility Commission, por la cantidad de

\$30.00 el concepto seria cheque devuelto por falta de fondos. Para saber sobre Cheque 21 visite la siguiente pagina web <http://www.federalreserve.gov/paymentsystems/truncation/default.htm>.

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 sera 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):** Puede firmar en 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 realizados antes de las 5.00pm asi mismo, en su ultimo dia de pago. (hora del Este) como dice en su factura.**
 - 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 pordra reingresar cada vez que necesite hacer sus pagos.
3. **Telefono:** Si no tuviera acceso a internet y no pudiera acercarse a la oficina principal, ud. 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 telefono.
 - a. Los pagos deben ser procesados antes de las 5.00 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. Se sugiere utilizar el sistema online automatizado o hacer sus pagos directamente al responsable de la cuenta para que este haga un pago unico, ya que este es considerado como el responsable de la cuenta para Ft Valley Utility Commission.

NOTA: SI SU CUENTA DE SERVICIO YA ESTA CORTADA POR FALTA DE PAGO Y UD. DECIDE HACER EL PAGO A TRAVES DEL SISTEMA ONLINE, FUERA DE LAS HORAS DE OFICINA, SU SERVICIO NO SERA RECONECTADO SINO HASTA EL DIA SIGUIENTE. USTED DEBE LLAMAR AL UTILITY COMMISSION AL 478-825 7701, OPCION 3 Y AVISAR QUE USTED HIZO EL PAGO ON-LINE, SOLO ASI PODREMOS RECONECTAR.

Pago Electronico (Retiro automatico)

La Utility Commission ofrece la opcion de tener pago directo de sus serivicios a traves del (bank draft) estos pagos no tienen ningun recargo adicional. Llame a Servicio al cliente al 825-7701, opcion 3 si require mas informacion sobre este serivicio.

Cheques sin fondos/Cheques devueltos

Cuando un cheque es devuelto a FVUC por falta de fondos (NSF). Se le cargara \$30.00 a su cuenta y si este regresa despues de la fecha de vencimiento, tambien se le añadira \$25.00 por razon de tardanza y sera sujeto de desconecion. Un cheque devuelto debe ser pagado en efectivo (cash) o Money Order. Si la cuenta tiene 3 cheques devueltos, en dicha cuenta no se aceptaran mas cheques en un periodo de 1 anio calendario, solo pagos de efectivo o money order. Las acciones a tomar seran a discrecion de la empresa.

Fondos no suficientes

Cuando los cheques son devueltos a la Utility Commission por fondos no suficientes (NSF), Servicio al cliente notificara al cliente a traves de una carta. El cliente sera castigado con una **penalidad de \$30 por cheque devuelto** y si el pago de su factura esta vencido una penalidad por atraso tambien sera anadida a su cuenta, la misma que **estara sujeta a ser desconectada por falta de pago**. Un cheque devuelto DEBERA ser pagado con efectivo o money order. Si una cuenta tiene mas de 3 cheques devueltos, todos los pagos a futuro deberan ser realizados en efectivo o en money order.

12-meses Plan de Pago Promedio

Los clientes pueden aplicar por este plan de pago calculando los pagos totales (incluyendo los impuestos) de la ultima factura de pago + los ultimos 11 facturas de pagos totales de los 11 meses anteriores, luego lo divide por 12 para calcular el promedio de los 12 meses. Ese importe sera el monto de su factura mensual la cual variara mes a mes pero no de modo significativo sino levemente mes a mes. Para mayor informacion llamar a Servicio al cliente @ 825-7701, extension 234.

Cuando no hay luz

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

1. Verifique que ud. pago su factura antes de las 5.00pm 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 a pesar de todo no tiene luz adentro, vaya afuera y mire su medidor de luz. Si la rueda del medidor gira, la electricidad esta entrando en su casa y el problema es el cableado interno de su casa.
2. Si su circuito y los fusibles estan bien y la rueda del medidor NO gira, 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, opcion 3. 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 possible. La falta de luz se debe a diferentes causas y el tiempo de restaurarlo puede demorar segun el tipo y el tamano del dano.

Reunion Publica

La Utility Commission invita publicamente 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).

Corte de Agua privado (Revisado el

El Georgia Plumbing Code (el codigo de plomeria del estado de Georgia), es adoptado por la Ciudad de Fort Valley, requiere que una valvula de corte sea instalada en la linea de servicio al lado del medidor del cliente. Cuando la Utility Commission es propietaria de la valvula y la pone al servicio del cliente y esta se encuentra inoperable, la Utility Commission reemplazara la valvula con un cargo de \$75.00 para el cliente, para clientes con problemas financieros habra disponibilidad de financiamiento a cuotas de \$15.00 mensuales por 5 meses. La politica de la Utility Commission dice que si por cualquier razon o circunstancia el cliente tiene el servicio de agua cortado por la Utility Commission, es mandatorio que el cliente posea una unidad de corte de agua privado instalado y la localizacion de donde esta instalado antes que se reconecte el servicio nuevamente.

Nota: Por poliza, solo Fort Valley Utility Commission a discrecion considerara trabajos despues de las 9.00pm por emergencia.

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

Efectivo a partir de Abril 2011 ciclo 3, Fort Valley Utility Commission (FVUC) aprobo a en nuevo “redondeo de su factura mas 1”el redondeo de su factura automaticamente mas 1 dolar exacto. Un promedio de 50¢ al mes mas un dolar adicional, el total promedio mensual seria de \$1.50 dolares. Todos los fondos recolectados del redondeo seran depositados en una cuenta confiables y separada solo y exclusivamente asignada para el programa de ayuda en Fort Valley. Este es un programa designado a proveer de ayuda y asistencia aquellos que son elegibles para los pagos de sus facturas en sus servicios. Cualquier cliente que no desee participar en el “redondeo automatico mas 1” de su factura puede llamar a Servicio al Cliete al 825-7701, opcion 3. Asi mismo, deseamos su colaboracion de ser posible de manera voluntaria en aportaciones superiores (\$1.00, \$2.00, \$5.00, etc.). Estos fondos seran tambien depositados en la cuenta establecida para los propositos del programa de ayuda.

Depositos

Cuando ud. abre una cuenta con la Utility Commission, se requiere de un deposito o una copia de la garantia 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 esta dentro de nuestra comunidad y no tiene un documento que garantice que son dueños de la propiedad y terreno, entonces se utilizara el Online Utility Exchange (Programa de revision de credito) para basar el cargo de su Deposito de Seguridad segun Riesgo de Credito, el cual sera el maximo si no existiera historial o negarse a procesarlo en el sistema. De acuuerdo a la siguiente tabla efectiva a partir del 1 de Diciembre del 2009:

| Servicios | Tabla de Riesgo Crediticio | |
|-----------------|----------------------------|--|
| | 10% o Menor | Mayor al 10% (Aplicable a negarse al proceso de credito o sin historial crediticio) |
| 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

Esta en la oscuridad? Cuando lo requiera, la Utility Commission instalara una luz de Seguridad para ud.. Si esta interesado, favor contacte a Servicio al Cliente al 825-7701, opcion 3 para informacion en los precios.

Tasa de pago del Desague

La facturación de la tasa de desague o drenaje está basada en el 80% del consumo del agua durante el periodo de lectura de su medidor para cada mes. Durante la temporada de verano la tasa de facturación incrementa pero no será mayor al 110% de la tasa de facturación del mes de verano.

Si huele a Gas? Actue Rapido!

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

Recomendaciones para Regular su Calefacción

Recomendación para establecer su calefacción en forma conservadora y ayudar a la conservación de energía:

- Meses de Invierno: No más alto de 68°F.
- Meses de Verano: No más 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 relación a su servicio de Gas que corre por debajo del suelo a través del medidor al artefacto que se utiliza o requiere del Gas para funcionar. FVUC opera el sistema de Gas con énfasis en su seguridad. FVUC es requerido que diseñe, opere y mantenga las líneas de gas natural bajo el suelo de acuerdo a los estándares prescritos en la ley federal. El sistema no hace mantenimiento de las instalaciones de las líneas de gas por el lado del cliente en el medidor del gas. Esta es una responsabilidad del cliente que es dueño de la residencia. Si las líneas de flujo del Gas no reciben mantenimiento, puede ser sujeto de sufrir alguna fuga o corrosión.

Para asegurarnos de la continuidad en la seguridad y la confiabilidad operación de las líneas, estas deberán ser revisadas periódicamente. Constructores, propietarios se les aconseja contactar a un plomero o profesional licenciado para localizar e inspeccionar su sistema de gas. Si se encuentra algún problema o peligrosa condición del estado de las líneas y tubos deberán ser arreglados de forma inmediata. Ud. podrá conseguir los nombres y las compañías encargadas de ese servicio a través de las páginas amarillas. Cualquier pregunta respecto a la seguridad de su sistema puede contactar FVUC Supervisor de Gas al 825-7701, extensión 215.

Restricciones en uso del Agua

A partir del 10 de Junio del 2009 La División de Protección del Medio Ambiente en el Estado de Georgia debe mantener horarios de restricción para mantener el uso del agua externa.

- Casas con números impares podrían regar solo y únicamente los Martes, Jueves y Domingos.
- Casas con números pares o sin número podrían regar solo y únicamente los Lunes, Miércoles y Sábados

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

Web Site: para encontrar más información ir al website www.fvutil.com.