



## FORT VALLEY UTILITY COMMISSION

902 Knoxville 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 estamos abiertos hasta las 6:00 PM en el último día de pago que indica su factura. Cerrado los Sábados, Domingos y Feriados publicados.

**Teléfonos de Oficina:** 478-825-7701

- Opción 1 = Detalle de sus cuentas
- Opción 2 = Emergencias / Apagones
- Opción 3 = Servicio Cliente
- Opción 4 = Facturación
- Opción 5 = Administración
- Opción 6 = Finanzas
- Opción 7 = Soporte Técnico de Internet
- Opción 8 = Dirección de la Compañía

**Teléfonos de Emergencia fines de semana y noches:** 478-825-5482

**Basura y Basureros (Para los residentes de la Ciudad de Fort Valley):** 478-825-2615

**Basura/Preguntas relacionadas (fuera del condado de Fort Valley):** 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 información.*

Nosotros usaremos estas vías para hacer anuncios y ofrecer información relacionada a sus servicios. No debe esperar hasta tener un corte de luz para visitar estas páginas.

1. **Mánden un correo electrónico a [outage@fvutil.com](mailto:outage@fvutil.com)** y usted recibirá un correo informándole sobre cualquier corte planificado o extensión del tiempo de corte.
2. **Síganos en Twitter cuenta [@fvutil](https://twitter.com/fvutil)**
3. **Visite nuestra página de Facebook a [www.facebook.com/fvutil](https://www.facebook.com/fvutil)**
4. **Visite nuestra página web [www.fvutil.com](http://www.fvutil.com)**

**Detalle de sus cuentas:** Llame al 825-7702 (o 825-7701, opción 1) para poder acceder al servicio de cuenta automatizada. Indique su número de cuenta y obtendrá información (saldo en cuenta, fecha de pago, etc.) sobre su cuenta.

**Fechas de Facturación:** Los ciclos de pago son asignados en base a la ubicación de sus servicios. En su factura usted obtendrá información sobre su fecha de pago y otra información adicional. **Los ciclos y fechas de pago son como se indican abajo.**

Cycle #	Due Date
1	7 <sup>th</sup>
2	13 <sup>th</sup>
3	19 <sup>th</sup>
4	25 <sup>th</sup>

**Información de su Factura:** Marque 825-7701 Opción 1 para acceder al Sistema automatizado. Introduzca su número de cuenta y podrá obtener su balance y su fecha de pago.

**Vencimiento de Pagos:** Los pagos en cada ciclo deben ser recibidos en las oficinas de Customer Engagement Center hasta **las 6:00 PM 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 será añadida, además será sujeto de desconexión inmediata.

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

Los pagos (cheques o money order) podrán ser depositados en el drop box; sin embargo, los pagos depositados después de las 2:00 PM serán procesados al día siguiente. **Los pagos depositados en el drop box después de las 2:00 PM en la fecha de pago serán penalizados y la cuenta estará sujeta a desconexión.** Roberta City Hall está localizado en 123 E. Agency St. Es considerado también un drop box.

#### **Horario de Roberta City Hall**

**Lunes, Miércoles y Viernes: 9 :00am – 5 :00pm, Martes y Jueves 9 :00am – Medio Día.**

### **Ubicaciones de Drop Box:**

- 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 – 902 Knoxville Street, Fort Valley

### **Pagos Con Tarjeta De Crédito/Debito**

#### **Tres maneras de pago a través de su tarjeta de crédito/débito**

1. **Customer Engagement Center:** Estamos ubicados en 902 Knoxville Street, sus pagos serán aceptados en horarios de oficina normal. Este servicio **no** está disponible en la oficina de City Hall en Roberta GA.
2. **Pagos en línea o internet (On line):** Ingrese a [www.fvutil.com](http://www.fvutil.com) al lado izquierdo de su pantalla verá la opción, “pay bill on-line” o pago en línea. Haga click allí y regístrese para pagos online **todos los pagos deberán ser REALIZADOS satisfactoriamente antes de las 6.00pm en su último día de pago. (hora del Este) como dice en su factura. Este servicio tiene cargo adicional de \$1.50.**
  - a. La primera vez necesitará completar la información como cliente nuevo.
  - b. Recibirá un numero de clave o password, usted podrá acceder usando este password o clave con su número de cuenta. Con esta información podrá reingresar cada vez que necesite hacer sus pagos.
3. **Teléfono:** Para pagos por teléfono puede llamar a 478-825-7701, opción 3, durante las horas normales de oficina y nosotros procesaremos su pago de tarjeta de crédito/débito por teléfono.
  - a. Los pagos deben ser procesados antes de las 6.00 PM en su última fecha de pago que dice en su factura.

***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. Tendrá que comunicarse a las oficinas en la mañana siguiente a partir de las 8.00am al 478-825-7701 (opción 3) para confirmar el pago REALIZADO online, solo así se podrá reconectar.***

***\*\*\*Efectivo a partir de Enero 2017 un cargo por Servicio será aplicado a su cuenta (Residente o Comercial) sobre el importe de cualquier balance o saldo 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 (residential)	5% of unpaid balance (\$5.00 minimum)
❖ Late Fee (non-residential)	10% of bill (\$25.00 minimum)
❖ Returned Check Fee	\$30.00
❖ After Hours Connection Fee	
	For any reason, if connection requested on weekdays 5 pm – 9 pm or weekends 8 am – 9 pm
	\$50.00 (bucket truck NOT required)
	\$15.00 (bucket truck required)
❖ Gas on for Winter	\$50.00
❖ Water Valve Replacement	\$75.00
❖ Service Fee (disconnect for non-pay)	\$25.00
❖ Temporary Service	\$100.00 (new customer w/temporary service pole)
❖ Credit Card Convenience Fee	\$1.50 (for payments made online)
❖ Meter Tampering Fee:	\$250.00 (meter will be locked and/or removed)
❖ Meter Test (customer request)	\$75 if meter 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 (light only)
	\$150.00 Installation (light and pole)
	\$12.00 Monthly Charge
❖ Trip Fee:	\$100.00 if customer reports power outage and we verify problem is customer's responsibility.

#### **Pago Electrónico (Retiro automático)**

Utility Commission ofrece la opción de tener pago directo de sus servicios a través del (bank draft) estos pagos no tienen ningún recargo adicional. Solo necesita un cheque anulado.

#### **Cheques devueltos sin fondos/Cuentas cerradas/Retiro Electrónico Devuelto**

FVUC cargará a su cuenta el importe de \$30.00 por cheque devuelto, si el cheque llega después de su fecha de vencimiento la penalidad por mora también será añadida. La cuenta estará sujeta a desconexión. El pago deberá ser al contado o tarjeta de débito o money order. Si su cuenta tiene más de 3 cheques devueltos en los últimos 12 meses, sólo se aceptarán pagos al contado, money order o débito/crédito.

#### **12-meses Plan de Pago Promedio**

Los clientes pueden aplicar por este plan de pago que se hace en base al cálculo de los cargos totales (incluyendo los impuestos) de la última factura de pago más las últimas 11 facturas, luego lo divide entre 12 para calcular el promedio de los 12 meses. Ese importe será el promedio del monto de su factura mensual la cual variará mes a mes pero no de modo significativo sino levemente. Para calificar en este plan necesita al menos haber residido un año en esa dirección.

## 65+ Descuento

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

## Cuando no hay luz

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

1. Verifique que usted pagó su factura antes de las 6:00 PM en la fecha de vencimiento. Llame al servicio al cliente al 825-7701, opción 3, o revise su medidor de luz y verifique que color es (plomo = medidor activo, rojo = medidor fue cortado por falta de 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 energía. Para resetear los cambios, presiones hasta que lo apague, luego vuélvalo a encender y revise si hay luz nuevamente.
  - b. Si aún no tiene luz, vaya fuera de la casa y verifique en su medidor.
2. Si su circuito y los fusibles están bien. Verifique con sus vecinos si ellos también han perdido luz.
3. Una vez que haya determinado que el problema no tiene nada que ver con el cableado interno de su casa, usted debe reportar la falta de luz. Durante las horas de oficina puede llamar al 825-7701. Si es después 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 localizar 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 según el tipo y la magnitud del daño.

❖ **Vea Trip Fee en el recuadro\*\***

## Llame antes de excavar

Cuando usted planea excavar, las conexiones de gas y otros servicios podrían estar localizados con anterioridad y cualquier tipo de excavación deberá ser realizada con mucha precaución manualmente bajo la tierra donde están las conexiones 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 días antes de hacer las excavaciones en orden de que los cables de conexión de los servicios e internet sean localizados. Un representante demarcará las líneas de sus servicios (rojo = electricidad, amarillo = gas-oil-steam, naranja = comunicación / CATV, azul = agua, verde = desagüe, rosado = temporalmente se está encuestando un proyecto, blanco = excavación propuesta). Por favor, recuerde llamar a este servicio que es gratuito antes que **EMPIECE A EXCAVAR!** Si usted no llama antes de excavar y hace excavaciones cortando alguna conexión de cables y tubos, usted está poniendo su persona en riesgo, podría tener algún accidente y además ser sujeto de una demanda por la violación de la ley en el Estado además 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 obligatorio que posea una unidad de corte de agua privado instalado y su ubicación localización antes que se reconecte el servicio nuevamente.**

**Nota:** Por póliza, solo Fort Valley Utility Commission a discreción considerará trabajos después de las 9.00pm por emergencia.

### Reunión Pública

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 un plan de redondeo más un dólar (\$1). Las facturas son redondeadas al siguiente dólar más 1 dólar adicional que es añadido a la factura. Un promedio de 1.50 mensual. El 30% de los fondos recolectados del redondeo será depositado en una cuenta separada, confiable y exclusiva asignada al programa de ayuda Fort Valley Cares Program. Este es un programa diseñado para proveer ayuda y asistencia a aquellos que son elegibles para los pagos de sus facturas 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. Asimismo, 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.

### Depósitos

Cuando usted 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 utilizara 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.

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

### Depósito de Establecimiento Comercial:

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

## **Luces de Seguridad**

Necesita crear una cuenta o añadirla a una cuenta existente. Por favor, acercarse a la oficina para llenar la aplicación correspondiente. Vea en el Cuadro de Tarifas o (Fees) el costo del servicio.

## **Tasa de cargo por Desagüe/Drenaje:**

La facturación de la tasa de desagüe o drenaje está basada en el 90% 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 125% de la tasa de facturación del mes de Invierno. (Nov – Mar)

## **Si huele a Gas? Actúe Rápido!**

No busque la fuga. No use ni toque nada eléctrico, como teléfonos, incluso un celular. ABANDONE ESTE LUGAR INMEDIATAMENTE! Llame a Fort Valley Utility Commission al 825-7701 después de horarios de oficina llame al 825-5482.

## **Recomendaciones para Regular su Termostato**

Recomendación para programar su termostato 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, 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 las regulaciones prescritas 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 operacional de las líneas, éstas 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. El libro de páginas amarillas del área es una fuente excelente para el listado de plomeros y contratistas de calefacción con licencia. 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 (Water Restriccions)**

Effective a partir del 10 de Junio del 2009, la Division de Protección del Medio Ambiente en el Estado de Georgia implementó horarios de restricción para el uso externo del agua. Casas con números impares podrían regar sólo y únicamente los Martes, Jueves y Domingos.

- ✓ Casas con números pares o sin número podrían regar sólo 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](http://www.fvutil.com).