



WCSA Customer Disconnection Policy – Residential Customer

Under VA Code Amendments — Effective July 1, 2024

I. INTRODUCTION

WCSA is a public utility as defined in amendments to Code of Virginia, Chapter 21, Article 2.1 as a utility owned or operated by locality (Washington County).

II. CUSTOMER ACCOUNT

A customer account includes all charges imposed by WCSA, including service charges and penalties.

III. COMMENCEMENT OF DISCONNECTION PROCESS

WCSA may not commence the disconnect process until a customer's account is 45 days in arrears. See Code § 15.2-2121.3 (C).

- **Late Payment Charge:** Late Payment Charges of 10% are assessed in accordance with VA Code Section 15.2-2119 if the payment is not received by the due date.
- **Non-Payment Penalty:** A non-payment penalty shall be assessed on all past due accounts which have been identified for service disconnection. If service is disconnected, the cost of the service restoration is covered under the non-payment penalty.

IV. NOTICE REQUIREMENTS

Before commencing the disconnect process, WCSA must provide its residential customers with a copy of its "disconnection for nonpayment" policy. Notice must be given:

- A. At the time a new residential account was or is established, or
- B. When any disconnection for nonpayment of bills or fees is scheduled by including a copy of the policy with such notice, or
- C. By publishing the disconnection policy on WCSA's website; and
- D. WCSA must provide required notice in English and Spanish; and
- E. Such notice shall include information about payment assistance plans or state, federal, or utility energy assistance programs. See Code § 15.2-2121.3 (A)

V. METHODS OF NOTICE

Before disconnecting and after each missed payment, WCSA must deliver notice of nonpayment to residential customers by using at least **one** of the following methods:

- A. Mail
- B. Email
- C. Text message
- D. Phone call
- E. Door Hanger

See Code § 15.2-2121.3 (B)

VI. CUSTOMER ASSISTANCE

WCSA must make contact with customer after each missed payment and:

- A. Offer bill payment assistance, or
- B. Arrange a payment plan, or
- C. Provide information to the customer for other bill payment assistance or energy savings programs.

See Code § 15.2-2121.3 (C)

VII. CONDITIONS PROHIBITING DISCONNECTION

WCSA may not disconnect a residential customer:

- A. When the forecasted temperature is at or above 92 degrees Fahrenheit within the 24 hours following the scheduled disconnection. To ascertain the projected temperature, WCSA shall refer to the forecasted local temperature provided by the National Weather Service. (See Code § 15.2-2121.2 (A)(3)), or
- B. On the following days for nonpayment of bills or fees:
 - 1. Fridays
 - 2. Weekends
 - 3. State holidays
 - 4. On a day immediately preceding a state holiday (See Code § 15.2-2121.2(B)), or
 - 5. For nonpayment of bills or fees within 30 days after the Governor has declared a state of emergency in response to a communicable disease or public health threat. See Code § 44-146.29:4.

VIII. VOLUNTARY SUSPENSION

WCSA may voluntarily suspend scheduled disconnection during other extreme weather events, emergency conditions, or circumstances in which WCSA determines such suspension is necessary to protect the health and safety of its customers. See Code § 15.2-2121.2 (C).

CONTACTS FOR WATER BILL ASSISTANCE

You may be eligible for assistance in paying your water/sewer bill by contacting one of the following:
Faith in Action: 276-628-4813 • People Inc.: 276-623-9000 • Salvation Army: 423-764-6156
Please be prepared to provide your account number and amount due.



Política de desconexión del cliente de WCSA - Cliente residencial

Según las enmiendas al Código de VA, a partir del 1 de julio de 2024

I. INTRODUCCIÓN

WCSA es una empresa de servicios públicos tal como se define en las enmiendas al Código de Virginia, Capítulo 21, Artículo 2.1 como una empresa de servicios públicos propiedad de o operada por la localidad (condado de Washington).

II. CUENTA DE CLIENTE

Una cuenta de cliente incluye todos los cargos impuestos por WCSA, incluidos los cargos por servicio y las penalizaciones.

III. INICIO DEL PROCESO DE DESCONEXIÓN

WCSA no puede comenzar el proceso de desconexión hasta que la cuenta de un cliente tenga 45 días de atraso. Consulte el Código § 15.2-2121.3 (C).

- **Cargo por pago atrasado:** Los cargos por pago atrasado del 10% se evalúan de acuerdo con la Sección 15.2-2119 del Código VA si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento.
- **Multa por falta de pago:** Se impondrá una multa por falta de pago en todas las cuentas vencidas que hayan sido identificadas por desconexión del servicio. Si se desconecta el servicio, el costo de la restauración del servicio está cubierto por la multa por falta de pago.

IV. REQUISITOS DE NOTIFICACIÓN

Antes de comenzar el proceso de desconexión, WCSA debe proporcionar a sus clientes residenciales una copia de su política de "desconexión por falta de pago". Se debe notificar:

- A. En el momento en que se estableció o se establece una nueva cuenta residencial, o
- B. Cuando cualquier desconexión por falta de pago de facturas o cargos se programe incluyendo una copia de la póliza con dicho aviso, o
- C. Al publicar la política de desconexión en el sitio web de WCSA; y
- D. WCSA debe proporcionar el aviso requerido en inglés y español; y
- E. Dicho aviso deberá incluir información sobre los planes de asistencia de pago o los programas de asistencia energética estatales, federales o de servicios públicos. Consulte el Código § 15.2-2121.3 (A)

V. MÉTODOS DE NOTIFICACIÓN

Antes de desconectar y después de cada pago atrasado, WCSA debe entregar un aviso de falta de pago a los clientes residenciales utilizando al menos uno de los siguientes métodos:

- A. Correo
- B. Correo electrónico
- C. Mensaje de texto
- D. Llamada
- E. Colgador de puerta

Consulte el Código § 15.2-2121.3 (B)

VI. ASISTENCIA AL CLIENTE

WCSA debe ponerse en contacto con el cliente después de cada pago atrasado y:

- A. Ofrecer asistencia para el pago de facturas, o
- B. Organizar un plan de pago, o
- C. Proporcionar información al cliente para otros programas de asistencia para el pago de facturas o de ahorro de energía.

Ver Código § 15.2-2121.3 (C)

VII. CONDICIONES QUE PROHÍBEN LA DESCONEXIÓN

WCSA no puede desconectar a un cliente residencial:

- A. Cuando la temperatura pronosticada es igual o superior a 92 grados Fahrenheit dentro de las 24 horas siguientes a la desconexión programada. Para determinar la temperatura proyectada, WCSA se referirá a la temperatura local pronosticada proporcionada por el Servicio Meteorológico Nacional. (Véase Código § 15.2-2121.2 (A)(3)), o
- B. En los siguientes días por falta de pago de recibos o cuotas:
 1. Viernes
 2. Fines
 3. Días festivos
 4. En un día inmediatamente anterior a un día festivo estatal (consulte el Código § 15.2-2121.2(B)), o
 5. Por falta de pago de facturas o tarifas dentro de los 30 días posteriores a que el Gobernador haya declarado un estado de emergencia en respuesta a una enfermedad transmisible o amenaza para la salud pública. Véase el Código § 44-146.29:4.

VIII. SUSPENSIÓN VOLUNTARIA

WCSA puede suspender voluntariamente la desconexión programada durante otros eventos climáticos extremos, condiciones de emergencia o circunstancias en las que WCSA determine que dicha suspensión es necesaria para proteger la salud y la seguridad de sus clientes. Consulte el Código § 15.2-2121.2 (C).

CONTACTOS PARA ASISTENCIA CON LA FACTURA DEL AGUA

Usted puede ser elegible para recibir asistencia para pagar su factura de agua/alcantarillado comunicándose con uno de los siguientes:

Fe en Acción: 276-628-4813 • People Inc.: 276-623-9000 • Ejército de Salvación: 423-764-6156

Esté preparado para proporcionar su número de cuenta y el monto adeudado.