



## Town of Abingdon Disconnection Policy – Residential Customer Under VA Code amendments -Effective July 1, 2024

The Town of Abingdon operates a public utility, as defined in amendments to the Code of Virginia, §15.2-2121.1, which applies to utilities owned or operated by localities.

### CUSTOMER ACCOUNT

A customer account includes all charges imposed by Town of Abingdon, including service charges and any applicable penalties.

### DISCONNECTION PROCESS

The Town of Abingdon may not begin the disconnection process until a customer's account is 45 days past due, in accordance with Code of Virginia, § 15.2-2121.3(C).

**Late Payment Charge:** A 10% late payment charge is applied if payment is not received by the due date, as per Code of Virginia, § 15.2-2119.

**Fee for disconnection:** A disconnect fee shall be assessed on all past due accounts if not paid by 4:30 the day before service is due to be disconnected. If service is disconnected, the costs of the service restoration is covered under the disconnect fee.

**Reconnect Fee:** A fee will be charged to any premise which has been disconnected to restore water supply.

### NOTICE REQUIREMENTS

Before initiating the disconnection process, the Town of Abingdon must provide residential customers with a copy of its "Disconnection for Nonpayment" policy. Notice must be given:

- A. When a new residential account is established, or
- B. When a disconnection for nonpayment is scheduled (with a copy of the policy included in the notice)
- C. By publishing the disconnection policy on Town of Abingdon's website; and
- D. In both English and Spanish; and
- E. Including information about available payment assistance plans or state, federal, or utility energy assistance programs. *See Code of Virginia, §15.2-2121.3(A)*

### METHODS OF NOTICE

Before disconnecting, and after each missed payment, the Town of Abingdon must notify residential customers of nonpayment using at least one of the following methods: mail, email, text message, phone call, or door hanger *See Code of Virginia, §15.2-2121.3(B).*

### CUSTOMER ASSISTANCE

After each missed payment, the Town of Abingdon must contact customer to:

- A. Offer bill payment assistance, or
- B. Arrange a payment plan, or
- C. Provide information on other bill payment assistance or energy savings programs.  
*See Code of Virginia, §15.2-2121.3(C)*

### CONDITIONS PROHIBITING DISCONNECTION

The Town of Abingdon may not disconnect a residential customer's service under the following conditions:

- A. When the forecasted temperature is at or above 92 degrees Fahrenheit within the 24 hours following the scheduled disconnection. The Town shall refer to the National Weather Service for the local temperature forecast. *See Code § 15.2-2121.2 (A)(3), or*
- B. On any of the following days: Fridays, weekends, State holidays, days immediately preceding state holidays, or  
*See Code of Virginia, §15.2-2121.2(B)*
- C. Within 30 days after the Governor has declared a state of emergency due to a communicable disease or public health threat.  
*See Code of Virginia, §44-146.29:4.*

### VOLUNTARY SUSPENSION

The Town of Abingdon may voluntarily suspend scheduled disconnection during extreme weather events, emergencies, or other circumstances where it is deemed necessary to protect customer health and safety. *See Code of Virginia, §15.2-2121.2(C).*

### CONTACTS FOR SEWER BILL ASSISTANCE

If you need help paying your sewer bill, you may contact the following organizations:

- Faith in Action: 276-628-4813
- People Inc.: 276-623-9000
- Salvation Army: 423-764-6456



Política de Desconexión del Pueblo de Abingdon – Cliente Residencial  
En virtud de las enmiendas al Código de VA - Vigente a partir del 1 de julio de 2024

El Pueblo de Abingdon opera un servicio público, tal como se define en las enmiendas al Código de Virginia, §15.2-2121.1, que se aplica a los servicios públicos propiedad de o gestionados por las localidades.

#### **CUENTA DEL CLIENTE**

Una cuenta de cliente incluye todos los cargos impuestos por el Pueblo de Abingdon, incluidos los cargos por servicio y cualquier penalización aplicable.

#### **PROCESO DE DESCONEXIÓN**

El Pueblo de Abingdon no puede iniciar el proceso de desconexión hasta que la cuenta de un cliente tenga 45 días de vencida, de acuerdo con el Código de Virginia, § 15.2-2121.3(C).

**Cargo por pago tardío:** Se aplica un cargo por pago tardío del 10% si el pago no se recibe en la fecha de vencimiento, según el Código de Virginia, §15.2-2119.

**Tarifa por desconexión:** Se aplicará una tarifa de desconexión a todas las cuentas vencidas si no se pagan antes de las 4:30 del día anterior a la fecha programada para la desconexión del servicio. Si el servicio es desconectado, los costos de la restauración del servicio están cubiertos por la tarifa de desconexión.

**Tarifa de reconexión:** Se cobrará una tarifa para restaurar el suministro de agua a cualquier propiedad cuyo servicio haya sido desconectado.

#### **REQUISITOS DE AVISO**

Antes de iniciar el proceso de desconexión, el Pueblo de Abingdon debe proporcionar a los clientes residenciales una copia de su política de “Desconexión por falta de pago”. El aviso debe darse:

- A. Al establecer una nueva cuenta residencial, o
- B. Cuando se programe una desconexión por falta de pago (con una copia de la política incluida en el aviso)
- C. Publicando la política de desconexión en el sitio web del Pueblo de Abingdon; y
- D. En inglés y español; y
- E. Incluir información sobre planes de asistencia de pago disponibles o programas de asistencia energética estatales, federales o de la compañía de servicios públicos. Véase Código de Virginia, §15.2-2121.3(A)

#### **MÉTODOS DE AVISO**

Antes de desconectar y después de cada pago perdido, el Pueblo de Abingdon debe notificar a los clientes residenciales sobre el impago utilizando al menos uno de los siguientes métodos: correo, correo electrónico, mensaje de texto, llamada telefónica o aviso en la puerta. Véase Código de Virginia, §15.2-2121.3(B).

#### **ASISTENCIA AL CLIENTE**

Después de cada pago perdido, el Pueblo de Abingdon debe contactar al cliente para:

- A. Ofrecer asistencia para el pago de facturas, o
  - B. Organizar un plan de pago, o
  - C. Proporcionar información sobre otros programas de asistencia para el pago de facturas o de ahorro de energía.
- Véase Código de Virginia, §15.2-2121.3(C)

#### **CONDICIONES QUE PROHÍBEN LA DESCONEXIÓN**

El Pueblo de Abingdon no puede desconectar el servicio de un cliente residencial bajo las siguientes condiciones:

- A. Cuando se prevea una temperatura de 92 grados Fahrenheit o superior en las 24 horas siguientes a la desconexión programada. El Pueblo deberá consultar el Servicio Meteorológico Nacional para obtener el pronóstico de temperatura local. Véase Código § 15.2-2121.2(A)(3), o
- B. En cualquiera de los siguientes días: viernes, fines de semana, feriados estatales, días inmediatamente anteriores a los feriados estatales, or Véase Código de Virginia, §15.2-2121.2(B)
- C. Dentro de los 30 días posteriores a que el Gobernador haya declarado un estado de emergencia debido a una enfermedad transmisible o amenaza a la salud pública. Véase Código de Virginia, §44-146.29:4.

#### **SUSPENSIÓN VOLUNTARIA**

El Pueblo de Abingdon puede suspender voluntariamente la desconexión programada durante eventos meteorológicos extremos, emergencias u otras circunstancias en las que se considere necesario para proteger la salud y seguridad del cliente. Véase Código de Virginia, §15.2-2121.2(C).

#### **CONTACTOS PARA ASISTENCIA EN EL PAGO DE LA FACTURA DEL ALCANTARILLADO**

Si necesita ayuda para pagar su factura de alcantarillado, puede contactar a las siguientes organizaciones:

- Faith in Action: 276-628-4813
- People Inc.: 276-623-9000
- Salvation Army: 423-764-6456