

Residential Disconnection for Non-Payment Policy

Bills are due when rendered. Balances in arrears are subject to penalties and service disconnection.

Payment arrangements may be granted if requested prior to the termination date on the disconnection notice.

Agencies that assist customers in need with paying their bill are:

People Helping People: 540-433-7286

Salvation Army: 540-434-4854

Social Services: 540-574-5100

Please contact these agencies prior to the termination date on the disconnection notice to see if you qualify for assistance.

Notification of impending disconnection will be made in the following ways:

1. A message will appear on your bill in the Account Information Box informing you of the date to pay to avoid disconnection; the balance forward line item will contain a due date for the arrears.
2. A Disconnection Notice providing the termination date and the minimum amount to pay to prevent disconnection will be mailed approximately 15 days after the billing due date for unpaid charges.
3. The receipt of a new bill or disconnection notice does not replace the previous notice.

Residential services will not be disconnected on Fridays, weekends, state holidays, the day immediately preceding the state holiday or when the forecasted temperature from the National Weather Service is:

- At or below 32 degrees Fahrenheit within 24 hours following the scheduled disconnection
- At or above 92 degrees Fahrenheit within 24 hours following the scheduled disconnection

Residential services may also be disconnected without warning in the following scenarios:

- Payment rejections, including bank generated rejections and disputed credit card payments, when the original payment was made to reconnect service or to prevent service from being disconnected for the balance in arrears.
- Failure to comply with a payment plan
- Failure to pay initial security deposit, in full, within 10 days of applying for service
- Non-payment of prior service
- Violation of HEC Rules and Regulations
- Expired UDAP contract – Applies only to JMU students who have purchased a UDAP contract from JMU in lieu of placing a monetary deposit with HEC.

When the termination process is started, a collection fee and deposit, if applicable, will be charged and all outstanding balances must be paid.

Reconnection of service will be granted:

- When account balance is paid to zero
- When pledges from agencies/churches totaling the account balance are made on the customers behalf
- Any combination of the above two items total the account balance

In most cases, power will reconnect automatically when account balance reaches zero. If you have paid your account to a zero balance and your power does not return, please contact our office immediately.

Política de Desconexión Residencial por Falta de Pago

Las facturas vencen cuando se entregan. Los saldos atrasados están sujetos a penalidades y desconexión del servicio.

Se pueden otorgar arreglos de pago si se solicitan antes de la fecha de terminación indicada en el aviso de desconexión.

Las agencias que ayudan a los clientes necesitados a pagar su factura son:

People Helping People: 540-433-7286

Salvation Army: 540-434-4854

Social Services: 540-574-5100

Por favor, comuníquese con estas agencias antes de la fecha de terminación que figura en el aviso de desconexión para ver si califica para recibir asistencia.

La notificación de desconexión inminente se realizará de las siguientes formas:

1. Aparecerá un mensaje en su factura en el Cuadro de Información de la Cuenta informándole la fecha a pagar para evitar la desconexión; la línea de saldo reenviado contendrá una fecha de vencimiento para los atrasos.
2. Se enviará por correo un Aviso de Desconexión que proporcionará la fecha de terminación y el monto mínimo a pagar para evitar la desconexión aproximadamente 15 días después de la fecha de vencimiento de facturación por cargos impagos.
3. La recepción de una nueva factura o aviso de desconexión no sustituye al aviso anterior.

Los servicios residenciales no se desconectarán los viernes, fines de semana, feriados estatales, el día inmediatamente anterior al feriado estatal o cuando la temperatura pronosticada por el Servicio Meteorológico Nacional sea:

- De 32 grados Fahrenheit o menos dentro de las 24 horas siguientes a la desconexión programada
- De 92 grados Fahrenheit o más dentro de las 24 horas siguientes a la desconexión programada

Los servicios residenciales también pueden desconectarse sin previo aviso en los siguientes escenarios:

- Rechazos de pago, incluidos rechazos generados por el banco y pagos con tarjeta de crédito en disputa, cuando el pago original se realizó para reconectar el servicio o para evitar que el servicio se desconecte por el saldo atrasado.
- Incumplimiento de un plan de pago
- No pagar el depósito de seguridad inicial, en su totalidad, dentro de los 10 días posteriores a la solicitud del servicio.
- Impago del servicio anterior
- Violación de las normas y reglamentos de HEC
- Contrato UDAP vencido - Aplica solo a los estudiantes de JMU que compraron un contrato UDAP de JMU en lugar de realizar un depósito monetario en HEC.

Cuando se inicie el proceso de terminación, se cobrará una tarifa de cobro y un depósito, si corresponde, y se deberán pagar todos los saldos pendientes.

La reconexión del servicio se otorgará:

- Cuando el saldo de la cuenta se paga a cero
- Cuando las promesas de agencias/iglesias por el total del saldo de la cuenta se realizan en nombre del cliente
- Cualquier combinación de los dos elementos anteriores totaliza el saldo de la cuenta.

En la mayoría de los casos, la energía se volverá a conectar automáticamente cuando el saldo de la cuenta llegue a cero. Si pagó su cuenta hasta un saldo cero y su energía no regresa, comuníquese con nuestra oficina de inmediato.