

COOPERATIVA ELÉCTRICA DEL NORTE DE VIRGINIA
Política de Desconexión de Cuenta Residencial Morosa

Objetivo de la Política:

Será la política de la Cooperativa Eléctrica del Norte de Virginia adherirse a los procedimientos de desconexión del servicio eléctrico por falta de pago de facturas de electricidad debidamente presentadas de conformidad con los requisitos establecidos en el Código de Virginia (§§ 56-247.1, 56-245.1:3, 56-245.1:4, § 44146.29:4), las Normas Administrativas de la SCC (20VAC-330), y los Términos y las Condiciones presentados por la Compañía y modificados periódicamente. La Cooperativa llevará a cabo desconexiones consistentemente de acuerdo con las buenas prácticas de servicios públicos.

Política:

A. Desconexión de Cuentas Morosas:

1. La Cooperativa se reserva el derecho de discontinuar brindando servicio de distribución eléctrica a un miembro residencial en caso de que no pague sus facturas o depósitos requeridos (en adelante “cuentas morosas”) sujeto a las condiciones y limitaciones antes mencionadas.
2. Las siguientes condiciones y limitaciones solo se aplican a la interrupción del servicio de cuentas residenciales morosas. Todas las demás interrupciones del servicio se regirán exclusivamente por la política estándar de interrupción de servicio que figura en los términos y condiciones de servicio.

B. Suspensión de Desconexión de Cuentas Morosas:

1. Estado de Emergencia

- i. *Enfermedades Transmisibles.* La Cooperativa no desconectará una cuenta morosa durante 30 días tras la declaración de emergencia por parte del Gobernador en repuesta a una enfermedad transmisible de amenaza para la salud pública.
- ii. *Otras Emergencias.* La Cooperativa puede suspender la desconexión de cuentas morosas a su discreción, de conformidad con las buenas prácticas de los servicios públicos.
- iii. *Discrecionalidad de la Comisión Estatal de Sociedades.* La Cooperativa cumplirá con las directrices de la Comisión Estatal de Sociedades en relación con la prórroga o modificación de las suspensiones de desconexión si se considera necesario o de interés público.

2. Clima Extremo:

- i. *Clima Cálido*. Cuando se prevea que la temperatura será igual o superior a 92 grados Fahrenheit durante las 24-horas siguientes a la desconexión programada.
- ii. *Clima Frío*. Cuando se prevea que la temperatura será igual o superior a 32 grados Fahrenheit durante las 24-horas siguientes a la desconexión programada.
- iii. *Determinaciones de Temperatura*. A efectos de esta política, la temperatura se determina en función de la temperatura local prevista proporcionada por el Servicio Meteorológico Nacional en el lugar donde se encuentra el miembro que va a ser desconectado.

C. Aviso de Desconexión y Procedimientos de Aviso:

1. La Cooperativa proporcionará a todos los socios residenciales una copia de su política de desconexión por impago:
 - i. En el momento de establecimiento de una nueva cuenta residencial.
 - ii. Al programar una desconexión por impago, incluyendo una copia de la política con la notificación.
 - iii. Publicando la política de desconexión en la página web de la Cooperativa.
2. La notificación de impago se entregará antes de la desconexión por correo y utilizando al menos otros de los siguientes métodos:
 - i. correo electrónico
 - ii. mensaje de texto
 - iii. llamada telefónica, o
 - iv. aviso colgante en la puerta.
3. Las notificaciones se proveerán en inglés y español e incluirán información sobre los planes de pago y los programas de asistencia energética disponibles.

D. Horario de la Desconexión:

1. Las desconexiones por impago no se producirán hasta que la cuenta del miembro tenga 60 días de mora.
2. Las desconexiones por impago no se producirán los viernes, los fines de semana, los días festivos estatales o el día inmediatamente anterior a un día festivo estatal.

E. Programas de Asistencia a Miembros:

1. Después de cada impago, la Cooperativa ofrecerá asistencia para el pago de facturas, organizará un plan de pagos o proporcionará información sobre otros programas de asistencia disponibles.
2. La Cooperativa no exigirá un depósito superior al 25 por ciento del monto moroso, excluidas las comisiones por impago, las sanciones o los intereses, para restaurar el servicio a cualquier miembro residencial que haya recibido financiación del Departamento de Servicios Sociales a través del Programa de Asistencia Energética a Domicilio en los últimos 12 meses. Un miembro puede acogerse a esta disposición una vez cada tres años.

F. Requisitos Adicionales para Desconexiones Médicas Graves:

1. Retraso de la Terminación tras la Notificación y la Certificación:
 - i. *Retraso Inicial de 30 Días.* Después de un aviso de intención de terminar el servicio, la Cooperativa retrasará la desconexión por 30 días calendario adicionales si el miembro residencial presenta un Formulario de Certificación de Condición Médica Grave. Este retraso permite al miembro disponer de tiempo suficiente para resolver los problemas pendientes sin poner en peligro su salud. Este plazo de 30 días calendario solo puede invocarse dos veces en un periodo de 12 meses.
 - ii. *Retraso de 30 Días por Certificación Pendiente.* Si el miembro o un familiar que reside con él padece de una condición médica grave pero aún no ha presentado el formulario de certificación, la Cooperativa retrasará la terminación 10 días calendario tras recibir la notificación oral o escrita. Durante este periodo, la Cooperativa:
 - a. Informará al miembro acerca del retraso de 10 días y de la necesidad de presentar un Formulario de Certificación de Condición Médica Grave.
 - b. Facilitará el acceso al formulario de certificación por medio del sitio web de la Cooperativa o el sitio web de la Comisión Estatal de Sociedades.
 - c. En un plazo de dos días laborables, enviará por correo, correo electrónico, o fax el formulario de certificación a petición del miembro.
 - d. Envió una carta por correo al miembro en el plazo de dos días hábiles, detallando la fecha de notificación, la fecha de expiración del plazo de 10 días y las instrucciones para presentar el formulario de certificación
- 2 *Restauración del Servicio.* Si el servicio se ha interrumpido en los últimos 14 días, la Cooperativa reestablecerá el servicio inmediatamente después de recibir un Formulario de Certificación de Condición Médica Grave y una solicitud de reconexión. No se exigirá ningún pago por adelantado para la reconexión, aunque las tarifas de reconexión aplicables se añadirán a la siguiente factura mensual. A la reconexión seguirá un nuevo aplazamiento de 30 días calendario del cese del servicio.
- 3 *Limitation on Delay Requests.* La Cooperativa permite a los miembros residenciales solicitar un aplazamiento de la terminación del servicio en virtud de esta política hasta dos veces en un periodo de 12 meses. Estos plazos de 30 días pueden ser consecutivos, lo que garantiza una protección continua a los miembros con condiciones médicas graves.
- 4 Comunicación y Mantenimiento de Registros Durante Cualquier Periodo de Retraso:
 - a Si se establece un acuerdo de pago, se enviará una carta de confirmación dentro de tres días hábiles.
 - b Si no se llega a ningún acuerdo, se enviará por correo una carta detallando la posible terminación y las opciones de pago disponibles al menos 10 días antes de que finalice el período de retraso.