

Reglas y reglamentos del servicio

100 Disponibilidad del servicio eléctrico

101 Solicitud de membresía

El contrato de servicio entre la Cooperativa y sus miembros consiste en lo siguiente:

- Solicitud, identificación, prueba de residencia y depósito de seguridad (si se requiere)
- Todas las servidumbres de derecho de vía necesarias
- Esquema de tarifas aplicables vigentes y sus cláusulas adicionales
- Contrato de administración de carga (si corresponde)
- Reglas y reglamentos de servicio vigentes

Es posible que se requiera un contrato por escrito suplementario en un formulario proporcionado por la Cooperativa para todo solicitante cuya demanda estimada sea de 50 kW o más. Deberá llenarse el formulario de solicitud de membresía de la Cooperativa. Ni la membresía ni el contrato de servicio se pueden transferir o ceder. Se requerirá un cargo de conexión no reembolsable, como se especifica en el esquema de tarifas.

Para ciertas clases de servicio hay esquemas opcionales disponibles que, según las características de uso de los miembros, pueden resultar en una reducción de los precios promedio. Debido a que el miembro controla el uso, la cantidad de ahorros, si los hubiera, también es controlada por el miembro al igual que la elección de los esquemas.

Previo solicitud, se llevará a cabo una investigación y se le brindará ayuda al miembro para que seleccione la tarifa más favorable según su condición y para que determine si la tarifa que se le cobra es la más ventajosa. Union Power Cooperative no garantiza que siempre se brinde a todos los miembros la tarifa más favorable, y no será responsable de notificar al miembro acerca de la tarifa más ventajosa. Los miembros no podrán realizar más de un cambio de una tarifa opcional a otra en un período de doce (12) meses. Cuando se realiza un cambio de una tarifa opcional a otra, no se reembolsará la diferencia por los cambios entre las diferentes tarifas aplicables a la misma clase de servicios.

102 Depósito de seguridad

Se cobrará un depósito de seguridad que no exceda el monto estimado de los dos cargos mensuales más altos, pero no será menor al cargo indicado en el esquema de tarifas y cargos, antes de la conexión del servicio o en cualquier momento subsiguiente, cuando la Cooperativa determine que es necesario un depósito para garantizar el pago de las facturas. A los miembros, al día en sus obligaciones y con doce meses de servicio, que terminen el servicio en una ubicación y comiencen un servicio similar en otra ubicación dentro del área de servicio de la Cooperativa no se les cobrará un depósito de seguridad por el servicio en la nueva ubicación.

Los depósitos distintos a los descritos en los párrafos anteriores se requerirán por medio de un contrato especial o cuando, según lo determine la Cooperativa, dicho depósito sea necesario debido al tipo de servicio. Estos depósitos se basarán en el tamaño, el tipo y el riesgo de una empresa comercial, la reputación y el historial de las instalaciones o la calificación crediticia y la fiabilidad financiera del miembro.

Para el servicio de clase residencial, como alternativa, la Cooperativa aceptará: (1) antecedentes satisfactorios con un servicio clasificador de créditos establecido y

aceptable para la Cooperativa; o (2) una garantía de pago de sus facturas por parte de un miembro al día en sus obligaciones. Para el servicio de clase comercial, como alternativa, la Cooperativa aceptará una carta de crédito irrevocable o una fianza de caución por el monto del depósito requerido por una institución calificable. La Cooperativa se esforzará por explicar en detalle todos los medios para establecer crédito.

Para las cuentas del servicio de clase residencial, el depósito se reembolsará automáticamente, con intereses, si los pagos de las facturas de electricidad se reciben antes de la fecha de vencimiento de la factura actual durante un período de 12 meses consecutivos. La Junta Directiva determinará la tasa de interés. Los depósitos de las cuentas del servicio de clase comercial serán retenidos mientras exista la cuenta.

Los intereses comenzarán a acumularse después de 90 días de servicio continuo.

Al término de la membresía, el depósito de seguridad (si no se ha reembolsado previamente) se reembolsará o aplicará a todo saldo pendiente de pago que se adeude a la Cooperativa.

103 Conexiones adicionales del servicio

Un miembro puede tener cualquier cantidad de conexiones del servicio bajo una membresía. Es posible que el miembro esté obligado a pagar el depósito de seguridad que corresponde al servicio y un cargo de activación por cada servicio adicional, y estará obligado a pagar toda la demanda de electricidad y energía utilizada en las instalaciones de acuerdo con las tarifas vigentes de la Cooperativa. Un miembro con más de una cuenta es igualmente responsable por el pago actual de todas las cuentas, y es posible que se le nieguen nuevos servicios por falta de pago de otra cuenta de dicho miembro.

104 Área de cobertura e instalaciones de la línea

Para brindar el servicio en el área de cobertura, la Cooperativa ofrecerá una conexión de servicio estándar que no requiera instalaciones adicionales a las usadas normalmente o aceptables para la Cooperativa y que no requieran servicios adicionales a los normalmente proporcionados por la política de la Cooperativa. La Cooperativa puede requerir cargos adicionales por extensiones de líneas más allá de los límites, conforme a las disposiciones de la política de la Cooperativa.

Si un miembro o un individuo solicita que la Cooperativa proporcione electricidad en una forma que requiera equipos e instalaciones adicionales a las que la Cooperativa proporcionaría normalmente, y la Cooperativa decide que es práctico hacerlo, dichos equipos e instalaciones adicionales se proporcionarán como instalaciones adicionales a expensas del miembro. Los costos se cobrarán mediante cargos de instalaciones adicionales y/o contribuciones de ayuda a la construcción, según acuerden la Cooperativa y el miembro.

105 Instalaciones de medición

La Cooperativa, por lo general, proporciona e instala el medidor y pide que el miembro facilite una base aprobada para el medidor y ciertas instalaciones de conexión a la base del medidor. Todo medidor instalado a solicitud del miembro, que no se hubiera instalado como un equipo estándar, se considerará una instalación adicional.

Los miembros que soliciten más de una clase de servicio en las mismas instalaciones dispondrán su cableado de tal forma que se pueda medir por separado cada clase de servicio. La Cooperativa tendrá el derecho, según elija y

a expensas suyas, de colocar medidores de demanda, medidores de voltaje u otros instrumentos en las instalaciones del miembro con el propósito de probar el servicio del miembro.

200 Condiciones del servicio

201 Condiciones generales

La Cooperativa brindará servicio eléctrico al miembro una vez que se cumplan las siguientes condiciones:

- A. El miembro cumple con todos los aspectos del contrato de servicio y acuerda actuar conforme al acta constitutiva y los reglamentos de la Cooperativa.
- B. El miembro acuerda proporcionar, sin costo alguno para la Cooperativa, todas las servidumbres de distribución y los derechos de vía necesarios. Todo consumidor-miembro que reciba servicios de la Cooperativa debe, previa solicitud, firmar y entregar a la Cooperativa concesiones de servidumbre o derecho de vía sobre y en los terrenos que son propiedad de los consumidores-miembros, y conforme a los términos y condiciones razonables requeridas para la prestación del servicio eléctrico al miembro u otros consumidores-miembros o para la construcción, operación, mantenimiento o reubicación de las instalaciones eléctricas de la Cooperativa.
- C. El miembro acuerda tener todas las calles, callejones y entradas para automóviles niveladas a su inclinación final y haber establecido los límites de la parcela antes de comenzar la instalación o extensión del servicio eléctrico.
- D. El miembro acuerda que la Cooperativa tendrá derecho a acceder a las instalaciones del miembro en todo momento con el propósito de tomar lectura del medidor, probar, reparar, retirar, dar mantenimiento o cambiar parte o la totalidad del equipo y las instalaciones que sean propiedad de la Cooperativa; o para realizar cualquier otra gestión entre la Cooperativa y el miembro. En casos cuando es rentable y necesario dentro de lo razonable, la Cooperativa puede usar, sin pagar al miembro, las instalaciones del miembro para tener acceso a propiedades colindantes a las que preste servicio la Cooperativa.
- E. Se ha pagado a la Cooperativa toda deuda pendiente que adeude el miembro, o cualquier otra persona en la residencia del miembro.
- F. El suministro del servicio no está en conflicto con las autoridades públicas de ninguna manera.
- G. Todo el cableado y equipo del miembro cumple con los requerimientos del Código Eléctrico Nacional y con el de la Cooperativa, además de las especificaciones de las autoridades locales competentes.
- H. El miembro ha puesto a disposición los comprobantes de inspecciones requeridos para cumplir con los estándares del gobierno local y estatal para el cableado de las instalaciones.
- I. El miembro no ha conectado, y acuerda no conectar en el futuro, ningún motor u otro equipo que no sea apropiado para operar con el carácter del servicio proporcionado por la Cooperativa o que afecte adversamente al equipo de la Cooperativa o al servicio a otros

miembros.

- J. El miembro acuerda ser responsable por toda instalación adicional, dispositivo de protección o equipo de corrección necesario para brindar un servicio adecuado o para prevenir interferencias en el servicio a otros miembros de la Cooperativa. Estas cargas incluyen, entre otras, aquellas que requieran capacidad excesiva debido a grandes demandas de corriente momentáneas o que requieran una estrecha regulación del voltaje, como por ejemplo soldadoras, máquinas de rayos X, cargas de pala o motores que arrancan por encima de la línea.
- K. El miembro acuerda ser responsable de notificar a la Cooperativa sobre cualquier adición o cambio al equipo que pueda afectar la calidad del servicio o pueda incrementar la demanda del miembro.
- L. El miembro acuerda que, cuando se proporcione un servicio de fases múltiples, el miembro mantendrá en todo momento un equilibrio de las cargas entre las fases dentro de lo razonable. Los motores trifásicos con altas corrientes de arranque o corrientes fluctuantes deben instalarse conforme a las disposiciones, cláusulas adicionales, reglas y reglamentos de la Cooperativa.

202 Voltajes de suministro estándar

La Cooperativa mantiene un sistema de corriente alterna a una frecuencia estándar de 60 ciclos por segundo, que se suministra en todo su sistema y dentro de las prácticas utilitarias prudentes. La frecuencia se mantendrá en un dos por ciento (2%) por encima o por debajo del estándar en todo momento en que se preste el servicio; sin embargo, las variaciones momentáneas de frecuencia de más del cinco por ciento (5%), que claramente no se deban a la falta de equipo apropiado o cuidado razonable por parte de la Cooperativa, no se considerarán una violación.

La Cooperativa determinará el voltaje, el número de fases y el tipo de medición que se proporcionará dependiendo de las instalaciones disponibles de la Cooperativa y del carácter, tamaño y ubicación de la carga por servir. El miembro consultará con la Cooperativa antes de proceder a la compra o instalación o cableado de equipos. Para evitar malentendidos, tanto el miembro como la Cooperativa deberán poner esta información por escrito.

Los voltajes secundarios estándar descritos a continuación son nominales y las variaciones permitidas no serán de más de siete y medio por ciento (7.5%).

Monofásica, 3 alambres	120/240 voltios
Trifásica, 4 alambres	120/208 voltios
Trifásica, 4 alambres	120/240 voltios
Trifásica, 4 alambres	277/480 voltios
Monofásica, 2 alambres	7200 voltios
Trifásica, 4 alambres	7200/12 470 voltios

No se considerará una violación de este estándar de voltaje cuando los voltajes fuera de los límites prescritos fueran causados por cualquiera de las siguientes acciones:

- Interrupciones del servicio, separación provisional de partes del sistema del sistema principal
- Fluctuaciones infrecuentes de corta duración
- Control de voltaje con propósitos de administración de cargas
- Otras causas fuera del control de la Cooperativa

- Adición de equipos de los miembros sin previa notificación a la Cooperativa
- Operaciones de emergencia
- Funcionamiento del equipo del miembro

203 Interrupciones del servicio

La Cooperativa no garantiza un servicio continuo y sin interrupciones y no será responsable por pérdidas o daños a los equipos o a las pertenencias del miembro causados por una falla cualquiera en el suministro de electricidad o por cualquier interrupción o inversión del suministro de electricidad, si los mismos se deben a una causa ajena al control razonable de la Cooperativa.

Estas causas incluyen, entre otras:

- A. Acciones de emergencia causadas por una condición adversa o avería en el sistema de la Cooperativa o en cualquier sistema interconectado directa o indirectamente al mismo, que requiera una interrupción automática o manual del suministro de electricidad a algunos consumidores o áreas para limitar la extensión o el daño de la condición adversa o avería, o para prevenir daños a las instalaciones de generación o transmisión, o para acelerar la restauración del servicio, o para afectar una reducción en el servicio a fin de compensar una condición de emergencia en un sistema interconectado.
- B. Casos de fuerza mayor, actos terroristas, de enemigo público, de insurrección, levantamientos, desorden civil, incendio, terremoto o una orden de una autoridad pública federal, estatal, municipal, del condado u otra.
- C. Hacer ajustes necesarios, cambios o reparaciones en líneas, subestaciones e instalaciones, y en casos cuando, en la opinión de la Cooperativa, la continuidad del servicio en las instalaciones del consumidor podría poner en peligro a personas o propiedades.

El miembro notificará a la Cooperativa inmediatamente cualquier defecto en el servicio o cualquier problema o irregularidad en el suministro de electricidad.

Las tareas de mantenimiento de líneas o equipos que requieran que se interrumpa el servicio se llevarán a cabo, dentro de lo posible, en el momento menos inconveniente para los miembros. En la medida de lo posible, se notificará con anticipación a los miembros que se vean afectados por dichas interrupciones programadas.

204 Mantenimiento del derecho de vía

El miembro otorgará a la Cooperativa y la Cooperativa mantendrá el derecho de vía conforme a sus especificaciones con el derecho a cortar, podar y controlar el crecimiento, por medio de químicos u otros medios, de árboles y arbustos ubicados dentro del derecho de vía o que puedan interferir o poner en peligro el funcionamiento o el mantenimiento de las líneas o del sistema de la Cooperativa.

Cuando se pade el derecho de vía, la Cooperativa limpiará los residuos a su costo de áreas "limpias y mantenidas"; es decir, un área que recibe mantenimiento con regularidad y está libre de troncos y arbustos. En otras áreas, los residuos en los derechos de vía se dejarán en los límites del derecho de vía.

Los miembros que deseen que se poden o corten árboles cercanos a las líneas

de energía de la Cooperativa deben comunicarse con la Cooperativa. Si, en opinión de la Cooperativa, los árboles representarían un peligro para las líneas de energía al cortarlos o podarlos, la Cooperativa podría brindar ayuda al miembro con el corte o podado de los árboles. La Cooperativa programará estos trabajos a su conveniencia.

205 Factor de energía

El miembro, en todo momento, mantendrá un factor de energía en el punto de entrega tan cercano al cien por ciento (100%) como sea posible. Cuando el factor de energía total de la carga del miembro caiga a menos de noventa y cinco por ciento (95%), la Cooperativa puede requerir que el miembro instale, a expensas del propio miembro, equipos para corregir el factor de energía, y puede ajustar la demanda de facturación del miembro como lo especifique la tarifa aplicable vigente. La Cooperativa se reserva el derecho a medir el factor de energía en cualquier momento.

206 Electricidad de terceros, servicio paralelo y generación de reserva

El miembro no usará el servicio eléctrico de la Cooperativa en paralelo con otro servicio eléctrico, ni tampoco se introducirá otro servicio eléctrico en las instalaciones del miembro para su uso en conjunto con o como complemento del servicio eléctrico de la Cooperativa, sin el consentimiento previo por escrito de la Cooperativa.

En caso de que se apruebe la generación de reserva y/o complementaria en las instalaciones proporcionada por el miembro, no estará permitido el funcionamiento paralelo del equipo de generación del miembro con el sistema de la Cooperativa. El miembro instalará todos los dispositivos de protección especificados en el Código Eléctrico Nacional o en el Código Nacional de Seguridad Eléctrica según corresponda. Se debe utilizar un interruptor bidireccional para prevenir posibles lesiones al personal y al equipo de la Cooperativa, impidiendo que la energía se retroalimente en la línea principal desde el generador de emergencia.

207 Instalaciones calificadas y productores independientes de energía

La Cooperativa cumple con la Ley de Políticas Reguladoras de Servicios Públicos (Public Utility Regulatory Policies Act, PURPA) de 1978, al igual que con las reglas y reglamentos promulgados conforme a PURPA, en lo concerniente a las instalaciones calificadas (Qualifying Facilities, QF). Todo propietario/operador de una QF que desee conectarse y vender demanda eléctrica y energía a la Cooperativa deberá notificar a la Cooperativa. La Cooperativa proporcionará al propietario/operador su tarifa vigente y cláusulas adicionales aplicables.

Todo contrato para la venta de demanda eléctrica y energía de una QF podría celebrarse entre el propietario/operador y la North Carolina Electric Membership Corporation (NCEMC). La Cooperativa ayudará al propietario/operador a celebrar el contacto inicial con la NCEMC.

Además, mediante un arreglo previo similar con la NCEMC, todos los contratos para la venta de demanda eléctrica y energía de un productor independiente de energía (Independent Power Producer, IPP) se celebrarán entre el propietario/operador y la NCEMC. La Cooperativa ayudará al propietario/operador a hacer el contacto inicial con la NCEMC.

208 *Conversión y reubicación de líneas e instalaciones*

Previa solicitud, la Cooperativa reubicará, de conformidad con la práctica prudente del servicio, líneas, postes e instalaciones. Es posible que el miembro deba pagar por adelantado el costo de desmejora por la reubicación de las instalaciones. Será responsabilidad del miembro obtener todo derecho de vía adicional necesario para la reubicación. A solicitud del miembro, la Cooperativa puede convertir instalaciones aéreas adecuadas existentes en instalaciones subterráneas, siempre que el miembro pague a la Cooperativa.

La Cooperativa, previa solicitud, elevará o bajará las líneas para permitir el paso con seguridad en edificios o de equipo en movimiento, previa solicitud. Las partes que realicen estas solicitudes deberán pagar el costo de la mano de obra y todos los materiales que se utilicen, además de un cargo apropiado por el transporte del equipo. También se les requerirá realizar un depósito, por adelantado, del costo estimado para la Cooperativa.

209 *Asistencia en administración de energía*

La Cooperativa investigará, asesorará y brindará, sin cargo, la ayuda necesaria a todas las solicitudes razonables de los miembros con respecto a sus cuentas, uso, facturas, equipo de administración de cargas y medidas para la conservación de energía.

300 *Facturación*

301 *Responsabilidad de leer los medidores*

La Cooperativa leerá los medidores y expedirá facturas. Es posible obtener una explicación del proceso de lectura del medidor por parte de la Cooperativa.

302 *Fechas de pago y falta de pago*

Las facturas son pagaderas al recibirse y se consideran atrasadas si el pago no se recibe en la oficina al cierre del horario comercial el 25º día a partir de la fecha de facturación. A los miembros cuyas facturas estén vencidas se les cobrará un cargo por pago atrasado. Si no se realiza un pago antes de que se elabore una nueva factura, la nueva factura mostrará la cantidad actual y la cantidad atrasada con una fecha y aviso de desconexión.

Si la cuenta todavía está pendiente siete (7) días después de la emisión del aviso de desconexión (que aparece en la parte delantera de la factura), la cuenta se examinará para determinar si el miembro ha tomado las medidas necesarias para evitar la desconexión. Si el miembro no ha tomado medida alguna, se enviará personal de campo para cobrar el monto adeudado o desconectar. El personal de campo aceptará el pago (mediante cheque u orden de pago solamente) de todos los montos atrasados más un costo de cobro en campo o desconectará el servicio sin avisos adicionales. Los miembros pueden solicitar, por escrito, que se notifique a un tercero en específico de cualquier desconexión pendiente.

303 *Múltiples servicios*

Si un miembro tiene más de una cuenta, la Cooperativa se reserva el derecho de aplicar todo pago que haga el miembro a toda cuenta que el miembro adeude a la Cooperativa. Todos los fondos recibidos se aplicarán primero a los intereses y multas sobre la(s) cuenta(s) atrasada(s) y los fondos restantes se aplicarán a la factura de servicio eléctrico.

304 Disputa de facturación

Llame a uno de nuestros representantes de atención al consumidor si no ha recibido la factura o si considera que su factura es incorrecta. No recibir la factura no exime al miembro del pago. Puede obtener el saldo de su cuenta, las 24 horas del día los siete días de la semana, a través de nuestro sistema telefónico automático llamando al **1-800-922-6840** y siguiendo las indicaciones del menú. Ni las disputas relacionadas con el monto de la factura ni los reclamos del miembro ante la Cooperativa alterarán los requerimientos normales de pago. Consulte el procedimiento de quejas en la sección 503 para la resolución de facturas en disputa.

305 Pagos de facturas

Puede pagar su factura mediante:

- Giro bancario
- Efectivo
- Tarjeta de crédito o débito
- Cheque o cheque electrónico

Puede pagar cómodamente:

- En persona: de 8:00 am a 5:00 pm
- Buzones de depósito: fuera del horario comercial y los fines de semana
- Pago por correo: cheques y órdenes de pago solamente
- Sistema de pago automático: **1-800-922-6840**
- Página web: www.union-power.com

La Cooperativa ofrece un procedimiento de facturación fijo para miembros que solicitan pagos nivelados durante el año.

306 Cheques devueltos

Todo miembro cuyo cheque en pago del servicio sea devuelto por fondos insuficientes será notificado de inmediato y se le sumará un cargo por cheque devuelto a su cuenta. Este cargo será el máximo permitido por las leyes de Carolina del Norte (GS 25-3-506). Si el miembro está al día en sus obligaciones, la Cooperativa tratará de notificar al miembro por teléfono. Si el cheque devuelto ocasiona que la cuenta esté atrasada, el cargo del cheque devuelto y la factura atrasada se gestionarán conforme a la sección 302. Si el miembro no está al día en sus obligaciones y el cheque devuelto ocasiona que la cuenta esté atrasada, se procederá a la desconexión del servicio si no se realiza el pago en un plazo de tres (3) días a partir de la fecha de notificación. Si es la segunda vez que la Cooperativa recibe uno de estos cheques por parte de un miembro en un período de 12 meses, la Cooperativa puede negarse a aceptar más cheques de ese miembro.

307 Corrección de errores

Los ajustes en la factura por el servicio eléctrico debidos a un equipo de medición erróneo o errores en la lectura del medidor o de facturación se harán con prontitud. La Cooperativa otorgará crédito de inmediato cuando se trate de un error y se esperará que el miembro pague los cargos adicionales pertinentes conforme a la factura.

Cobro excesivo: Si se puede determinar el intervalo durante el que se le cobró demás al miembro, se reembolsará todo el monto cobrado en exceso. Si dicho intervalo no se puede determinar, la Cooperativa reembolsará o acreditará el monto cobrado en exceso durante el intervalo de doce meses previo a la fecha en que se descubrió el error de facturación.

Cobro de menos: Si se cobró de menos en el intervalo en el que el miembro tuvo una demanda inferior a 50 kW y se puede determinar, la Cooperativa recuperará el monto deficiente por todo el intervalo; este período no superará los 150 días. Para los miembros con una demanda de 50 kW o superior, el período máximo será de 12 meses. Se le podrá pagar a la Cooperativa en cuotas por el mismo período de tiempo durante el que ocurrió el error. Si la Cooperativa le cobró de menos al miembro debido a una acción fraudulenta o deliberadamente engañosa de dicho miembro o por cualquier persona que no sea un empleado o agente de la Cooperativa, o cuando sea evidente que un cliente sepa que le están cobrando de menos y no lo haya notificado a la Cooperativa, la Cooperativa recuperará el monto del déficit por todo el intervalo. Si no se puede determinar el intervalo durante el cual se le cobró de menos al consumidor, la Cooperativa cobrará el monto en el que se incurrió durante el período de 12 meses previo a la fecha en que se descubrió el error de facturación cometido por la Cooperativa.

En los casos antes mencionados, si el uso y/o la demanda del miembro durante el período de facturación sujeto al ajuste no se pueden determinar, dicho ajuste se basará en el uso y/o la demanda estimada adecuada.

Estas normas no prohíben calcular el uso del consumidor a los fines de facturación cuando no se pueda determinar el ajuste o cuando no sea posible leer el medidor del consumidor en una situación en particular.

Si el error del medidor que se encuentra al realizar una prueba no supera el 2% con respecto a su velocidad o lentitud, no será necesario realizar un ajuste de facturación por cobro en exceso o cobro de menos salvo que esto resulte de la acción fraudulenta o engañosa del miembro.

308 Crédito

A discreción de la Cooperativa, se puede extender crédito a los miembros conforme a los siguientes estándares:

- A. Cuando se determine que la aplicación de la política representará una dificultad innecesaria en relación al monto de la factura atrasada y que la extensión del crédito durante un período fijo, o el pago en cuotas de la factura, no afectarán en forma indebida la capacidad de la Cooperativa para efectuar el cobro final de la factura; o
- B. Cuando el miembro involucrado demuestre a satisfacción de la Cooperativa que la falta de pago de la factura es el resultado de un error de la Cooperativa o de un error del que el miembro no es responsable; o
- C. Cuando la factura involucrada sea una factura final que cubra el servicio a una granja, hogar u otra estructura residencial, y el edificio principal haya sido destruido por un incendio no premeditado por el miembro o su familia; o

- D. Cuando la desconexión del servicio pueda representar un peligro inmediato al miembro o a otras personas debido a una enfermedad u otra circunstancia peligrosa, o cuando el hogar esté afectado inmediata y directamente por un deceso.

309 Cese inevitable del servicio por parte del miembro

En caso de que las instalaciones del miembro sean destruidas por un incendio, desastre natural u otra eventualidad, o el funcionamiento de su planta se cierre por huelga, incendio, desastre natural u otra causa fuera del control del miembro, que provoque un cese completo del servicio, después de dar aviso por escrito a la Cooperativa dentro de treinta (30) días a partir del hecho, avisando que el miembro pretende retomar el servicio tan pronto como sea posible, todo cargo mínimo o garantía posterior al cese del servicio que pueda ser responsabilidad del miembro se cancelará durante el período de dicho cese, y el contrato se prorrogará por un período correspondiente. La obligación del miembro de pagar los cargos en los que haya incurrido antes del cese se postergará con intereses. De lo contrario, el contrato de servicio terminará de inmediato.

En caso de que una cuenta facturada bajo la tarifa residencial sea destruida por un incendio no premeditado por parte del miembro o su familia, no se emitirá una factura final.

400 Desconexión y reconexión

401 Desconexión del servicio por parte de la Cooperativa

El servicio puede desconectarse, después de haber dado aviso y haber permitido un tiempo razonable para cumplir, por incumplimiento de los reglamentos de la Cooperativa, el contrato de servicio con la Cooperativa o toda ley, reglamento o código federal, estatal o local, entre los que se incluyen, entre otros, la falta de pago y negar el acceso al medidor u otras instalaciones de la Cooperativa en el sitio.

Se puede agregar un dispositivo de desconexión remota a los medidores que están en áreas de acceso difícil o a los medidores donde han ocurrido varias desconexiones de servicio en los últimos 12 meses.

La Cooperativa puede desconectar el servicio de inmediato y sin dar aviso por los siguientes motivos:

- A. Descubrimiento de alteración del medidor o el equipo de administración de carga o desvíos de la corriente. Desvíos de energía o alteración o manipulación sin autorización del medidor, alambres, sellos u otros aparatos de la Cooperativa a fin de evitar que el medidor registre, bajo sello, la cantidad de electricidad suministrada al miembro. Conforme a la ley, ésta es una infracción y está sujeta a multas.
- B. El uso de la energía para fines ilegales, no autorizados o fraudulentos.
- C. Por orden de la autoridad pública.
- D. Descubrimiento de una circunstancia que la Cooperativa considere peligrosa para la vida humana, las propiedades de la Cooperativa o sus otros miembros.
- E. Para hacer reparaciones, operaciones de emergencia, interrupciones inevitables o interrupciones en la fuente de suministro de la Cooperativa.

- F. Empleo de electricidad de terceros en las instalaciones sin previo consentimiento por escrito.

Renuncia por incumplimiento: cualquier retraso u omisión por parte de la Cooperativa en ejercer su derecho a suspender el servicio o la aceptación de parte de una cantidad adeudada, no se considerará una renuncia por parte de la Cooperativa a dicho derecho si el miembro continúa incumpliendo o no cumple de nuevo con el contrato de servicio.

402 Desconexión en climas fríos

Con respecto a las facturas emitidas entre el 15 de diciembre y el 15 de marzo de cada año y con el espíritu de las consideraciones políticas expresadas por el Congreso en la Ley de Políticas Reguladoras de Servicios Públicos (PURPA) de 1978, el aviso de la terminación propuesta también contendrá una declaración de que la terminación no tendrá lugar sin la aprobación expresa de la Junta Directiva de la Cooperativa y notificación de la Autoridad de Electrificación Rural de Carolina del Norte (North Carolina Rural Electrification Authority) si el miembro puede establecer las condiciones siguientes:

- A. Que un miembro del hogar del miembro está discapacitado o pertenece a la tercera edad (65 años de edad o más), o ambas condiciones.
- B. Que el miembro es incapaz de pagar por el servicio en su totalidad.
- C. Que la oficina local de servicios sociales que administra el programa de Asistencia en Crisis Energética (Energy Crisis Assistance) u otros programas similares certifica que el hogar es apto (ya sea que los fondos estén disponibles o no) para recibir asistencia conforme a dichos programas.

La Cooperativa puede continuar cobrando intereses en cuentas sujetas a esta disposición.

403 Reconexión del servicio por parte de la Cooperativa

Después de la desconexión del servicio eléctrico por parte de la Cooperativa debido a los motivos mencionados en la sección anterior, es posible reconectar el servicio bajo las condiciones siguientes:

- A. Las condiciones que causaron la desconexión han sido corregidas.
- B. Se ha realizado el pago del costo de la reparación o reemplazo del medidor u otra propiedad de la Cooperativa, si se alteró, dañó o destruyó de otra forma.
- C. Cuando el servicio se ha discontinuado por falta de pago de una factura, la alteración de medidor, el uso no autorizado o ilegal de la energía, la Cooperativa tendrá derecho a negar el servicio al mismo miembro o a cualquier otro solicitante que sea miembro del hogar del miembro hasta que se corrija la infracción, se reestablezca el crédito del miembro y se hayan pagado todos los cargos y las cuentas que correspondan.
- D. El miembro ha acordado cumplir con los requerimientos, dentro de lo razonable, para proteger a la Cooperativa en contra de infracciones adicionales.

- E. Se ha pagado el cargo de reconexión y/o todo otro cargo y depósito de servicio aplicables.

404 Terminación del servicio por parte del miembro

Para la terminación del servicio, el miembro debe dar aviso, como mínimo, un día hábil antes de la desconexión solicitada a menos que un contrato escrito indique lo contrario.

El miembro puede dar de baja su membresía voluntariamente, si está al día en el cumplimiento de sus obligaciones, conforme a las condiciones siguientes:

- A. Pago de cualesquier y todas las cantidades adeudadas a la Cooperativa, y cese del incumplimiento de sus obligaciones conforme a la membresía, todo esto a la fecha efectiva de la terminación; y la reubicación a otras instalaciones que no reciban servicio de la Cooperativa o el cese en el uso de todo servicio eléctrico de la estación central en cualquiera de las instalaciones donde la Cooperativa haya brindado el servicio conforme a la membresía; y
- B. Después de dicha terminación, el miembro recibirá un reembolso rápido de todo depósito de seguridad que posea la Cooperativa.

500 Obligaciones de la Cooperativa y del miembro

501 Aprobación y autoridad de la Junta de la Cooperativa

La Junta Directiva de la Cooperativa es la entidad reguladora y la autoridad final que establece estas reglas y reglamentos de servicio. Estas reglas, reglamentos y tarifas están archivadas en la oficina corporativa de la Cooperativa, y su presentación y publicación constituirán un aviso oficial a todos los miembros sobre dichos cambios. Que la Cooperativa no ejerza alguno de los términos de estas reglas y reglamentos no se considera una renuncia a su derecho a hacerlo.

En caso de conflicto entre cualquier disposición de los estatutos y estas reglas y reglamentos de servicio, los estatutos prevalecerán. En caso de conflicto entre cualquier disposición de una tarifa de cargos o cláusulas adicionales y estas reglas y reglamentos de servicio, el esquema de tarifas y las cláusulas adicionales prevalecerán.

Estas reglas, reglamentos, tarifas y todas sus modificaciones se presentarán ante la Autoridad de Electrificación Rural de Carolina del Norte y, además, conforme a las leyes de Carolina del Norte (GS 62-138 (f)), ante la Comisión de Servicios Públicos de Carolina del Norte (North Carolina Utilities Commission).

502 Responsabilidad del miembro y la Cooperativa

La Cooperativa suministra electricidad y el miembro la compra con la condición expresa de que, una vez que pase el punto de entrega, es propiedad del miembro para que la use conforme al contrato de servicio. La Cooperativa no será de ninguna manera responsable por pérdidas o daños a personas o propiedades cualesquiera, causados directa o indirectamente por el uso, abuso o presencia de dicha electricidad después de que pase el punto de entrega o por cualquier pérdida o daño que resulte de la presencia, carácter o condición de los cables o equipos del miembro o por la inspección o reparación de los cables o equipos del miembro.

Se entiende y acuerda que la Cooperativa es tan sólo un proveedor de electricidad y no será responsable por cualquier daño o lesión a los edificios, motores, aparatos

u otra propiedad del miembro debido a rayos, defectos en el cableado o en sus instalaciones eléctricas, equipos defectuosos u otra causa no atribuible a negligencia por parte de la Cooperativa. La Cooperativa no será responsable de ninguna manera por la transmisión, uso o control de la electricidad después del punto de entrega.

En el mantenimiento del derecho de vía, la Cooperativa no será responsable por daños en árboles, arbustos, prados, bardas, banquetas u otras obstrucciones incidentales a la instalación, mantenimiento o reemplazo de las instalaciones, a menos que sean causados por su propia negligencia.

Todos los medidores, conexiones de servicio y demás equipos proporcionados por la Cooperativa serán, y seguirán siendo, propiedad de la Cooperativa. El miembro no interferirá ni alterará los medidores, sellos u otra propiedad de la Cooperativa, ni permitirá que lo haga cualquier otra persona aparte del agente o empleado autorizado de la Cooperativa. Los daños a la propiedad de la Cooperativa causados o permitidos por el miembro serán pagados por el miembro.

Ninguna persona u organización instalará o acoplará ningún cable, letrero u otro material o equipo en ninguno de los postes, conductores u otros equipos de la Cooperativa, excepto con el consentimiento expreso por escrito de la Cooperativa.

En la medida que los miembros requieran servicio eléctrico en un nivel menor de la variación permitida bajo el servicio estándar, todo equipo adicional requerido por el miembro para garantizar el nivel de calidad energética estará a expensas del miembro. La Cooperativa ayudará al miembro en el desarrollo técnico del servicio eléctrico de calidad energética.

503 Procedimientos de quejas

Todas las quejas sobre el servicio darán lugar a una investigación completa y expeditiva. El orden recomendado para realizar quejas sobre la calidad del servicio o las tarifas es el siguiente:

- A. Llame y hable con un representante de atención al consumidor con el fin de resolver la queja. También puede solicitar hablar con el supervisor del departamento. Si los resultados no son satisfactorios:
- B. Presente una queja ante el Gerente General de la Cooperativa, brindando los datos y resultados de la queja inicial y/o nombrando al personal local de la Cooperativa que recibió la queja. Permita que pase un tiempo razonable para que el Gerente General haga algo al respecto. Si los resultados todavía no son satisfactorios:
- C. Presente una queja ante la Junta Directiva de la Cooperativa. Permita que pase un tiempo razonable para tratar la cuestión en una asamblea regular. Permita que pase un tiempo razonable para que se cumplan las instrucciones de la Junta Directiva sobre esta cuestión. Si los resultados todavía no son satisfactorios:
- D. Presente una queja ante la Autoridad de Electrificación Rural de Carolina del Norte en Raleigh, Carolina del Norte, 4321 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-4321, 919-733-7513. Permita que pase un tiempo razonable para que la autoridad haga algo al respecto.