

MANUAL DEL ASOCIADO 2007

En Sam Houston Electric Cooperative, nuestros asociados-propietarios son lo más importante. Siempre lo han sido y siempre lo serán. Nuestros asociados-propietarios han dirigido Sam Houston EC y sus necesidades eléctricas desde principios de 1939. A diferencia de otras empresas de servicios públicos de propiedad de inversionistas, donde el enfoque principal es la obtención de ganancias, Sam Houston EC se enfoca en proporcionar un servicio confiable y energía a bajo costo.

Como parte del modelo empresarial cooperativo, nuestros asociados tienen derecho a beneficios especiales por su membresía, tales como devoluciones de crédito del capital, la oportunidad de ser escuchado en la Asamblea anual cooperativa y elegir a los 11 miembros de la Junta Directiva que representan los intereses eléctricos y comunitarios de los asociados.

El trabajo de la cooperativa no se detiene una vez que se entrega la electricidad en los hogares y negocios de los asociados. También proporcionamos una variedad de servicios de valor agregado a los asociados, así como servicios comunitarios. Nosotros somos miembros de esta comunidad y tenemos un interés comprometido en servir a nuestros amigos y vecinos siempre que sea posible—ya sea a través de iniciativas educativas o programas de desarrollo económico.

Su declaración de derechos...

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS ASOCIADOS **Como asociado de Sam Houston EC, usted tiene derecho a:**

Recibir servicio eléctrico adecuado y confiable. Desde el mantenimiento hasta las mejoras, una parte de nuestro trabajo diario en Sam Houston EC consiste en dar pasos proactivos que ayuden a evitar interrupciones innecesarias de energía.

Privacidad. Sam Houston EC cumple con el Open Records Act (Ley de información pública). Sin embargo, respetamos la privacidad de nuestros asociados. Por lo tanto, la información registrada en nuestros registros de asociados es considerada confidencial.

Ser escuchado en las asambleas de asociados. Usted tiene derecho a ser reconocido y a contar con una oportunidad para hablar en las asambleas siempre que cumpla con las reglas del procedimiento parlamentario.

Participar de las devoluciones de crédito de capital. La cooperativa distribuye el excedente de capital entre sus asociados siempre que las condiciones financieras lo permitan.

Información sobre Sam Houston EC. Nuestros representantes de servicios para asociados gustosamente le proporcionarán información acerca de los procedimientos de operación, tarifas, aranceles, servicios y programas especiales de la cooperativa.

Que su propiedad sea tratada con cuidado por el personal de Sam Houston EC. Cuando es necesario que nuestros empleados ingresen a su propiedad para dar mantenimiento, leer los medidores o ejecutar alguna construcción, se tendrán especial cuidado para asegurar que dejamos el área con los mínimos cambios posibles.

Ser escuchado si tiene una disputa o queja con Sam Houston EC. Si usted tiene una inquietud, nosotros queremos escucharlo. Contacte a nuestros representantes de servicios para asociados.

Recibir servicio sin discriminación de raza, color, sexo, nacionalidad, religión o estado civil.

Conexiones

OBTENER UNA CONEXIÓN, RECONEXIÓN O DESCONEXIÓN

Establecer crédito para servicios

Si usted está solicitando servicio por primera vez o volviendo a solicitar el servicio después de un período de cese, no se le requerirá el pago de un depósito si:

- * Usted puede proporcionar una carta de crédito para el mismo tipo de servicio para un período de 12 meses en los últimos dos años para un servicio residencial o para 24 meses consecutivos para servicios comerciales.
- * Usted no se encuentra atrasado en el pago de ninguna cuenta de servicio público.
- * Usted no ha tenido más de dos ocasiones en las que una factura para dicho servicio público fuera pagado después de incurrir en mora en los últimos doce meses.

Conexiones Cont.

- * Nunca se le ha desconectado el servicio por falta de pago.
- * Usted demuestra una calificación de crédito satisfactoria mediante un medio apropiado, incluyendo pero no limitándose a la presentación de tarjetas de crédito, cartas de referencia de crédito o nombres de referencias crediticias aceptables, que puedan ser contactados rápidamente y sin costos mayores por la Cooperativa.
- * Usted proporciona, por escrito, una garantía satisfactoria que asegure el pago de las facturas por los servicios solicitados. La garantía deberá ser por la suma del depósito que la Cooperativa normalmente solicitaría de la cuenta. Si usted no está en mora para el pago de sus facturas actuales, y después de haber pagado sus facturas por servicio por 12 facturaciones residenciales consecutivas sin que hubiera incurrido en mora por el pago de una factura en más de dos ocasiones, la Cooperativa anulará y devolverá cualquier documento o Carta de garantía.
- * Usted tiene 62 años de edad o mayor, en cuyo caso, usted será considerado para contar con un crédito establecido si usted no tiene un saldo pendiente en cuenta por el mismo servicio público acumulado en los últimos dos años.

Cuando es necesario establecer un crédito con la Cooperativa, se aplicará igualmente el historial crediticio por un período de tiempo razonable a un cónyuge o cónyuge anterior que compartió el servicio y el historial crediticio.

Se le requerirá hacer un depósito si no se ha establecido satisfactoriamente el crédito con la Cooperativa. Esto aplica para los solicitantes residenciales, comerciales o industriales. La Cooperativa también puede requerir un depósito para protegerlo contra el riesgo asumido por servicios temporales, servicios estacionales o residencias de fin de semana.

Reconexión

Si su servicio es cesado, usted puede restablecerlo cuando pague todas las sumas adeudadas a Sam Houston Electric Cooperative, o cuando realice un acuerdo de pago diferido.

Desconexión voluntaria

Si por motivos de mudanza o cualquier otro, usted elige que su servicio sea desconectado, comuníquese con nuestras oficinas comerciales a la brevedad posible para solicitar la desconexión y la lectura final del medidor.

Cese del servicio

Su servicio eléctrico puede ser desconectado después de un aviso apropiado por las siguientes razones:

- * Incumplimiento del pago de una factura pendiente en su totalidad, dentro de los 26 días posteriores a la emisión de la factura, o incumplimiento de los términos del plan de pago diferido.
- * Violación de las normas de Sam Houston Electric Cooperativa para el uso del servicio de manera tal que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipo no estándar, siempre que la Cooperativa realice todos los intentos para notificarle del problema y le permita remediar la situación.
- * Dejar de cumplir con los requerimientos para depósitos y/o cobros de Sam Houston Electric Cooperative.

Sam Houston Electric Cooperative podrá desconectar el servicio de inmediato y sin aviso:

- * En caso de manipulación de los medidores o equipo, derivando la misma u otras instancias de desvío.
- * Cuando exista una condición peligrosa.

Obtener la devolución de su depósito

Posterior a la desconexión, la Cooperativa inmediata y automáticamente devolverá los depósitos más los intereses acumulados, o el saldo excedente, si lo hubiera, de las facturas no pagadas por el servicio proporcionado.

Cuando un asociado ha pagado por el servicio por 12 facturaciones residenciales consecutivas o por 24 facturaciones comerciales o industriales sin tener una desconexión por no pago, sin tener más de dos facturas en mora y si no ha incumplido el pago de las facturas actuales, la Cooperativa reembolsará el depósito más el interés acumulado, en efectivo o como crédito a la facturación del asociado, o anulará la garantía.

Sujeto a las provisiones anteriores, los depósitos pueden ser retenidos por el plazo del servicio, según estime necesario la Cooperativa.

MANUAL DEL ASOCIADO 2007

Programas de pago

¿CÓMO LE GUSTARÍA PAGAR POR ESO EL DÍA DE HOY?

Conceptos básicos sobre facturación y pago

Los estados de cuenta de Sam Houston EC son enviados por correo mensualmente. El pago vence a los 16 días posteriores a su emisión. Una factura es considerada en mora si el pago no es recibido en Sam Houston Electric Cooperative para las 5 p.m. de la fecha de vencimiento indicada en su estado de cuenta mensual.

Opciones de pago

Como un servicio para nuestros asociados, Sam Houston EC proporciona una variedad de opciones de pago diseñadas para simplificar el pago de las facturas. Para mayor información acerca de cualquiera de estos programas, contacte a los representantes de servicios para asociados.

¿Se puede pagar en efectivo, con cheque o con cargo a cuenta?

Los pagos se pueden hacer en persona en una de nuestras sucursales, en línea a través de nuestro sitio Web (www.samhouston.net) o por teléfono, llamando al (1-800-458-0381) con un número de tarjeta de crédito o con un cheque personal. Se aceptan pagos con tarjetas Visa, MasterCard y Discover.

Los pagos mensuales equitativos le ayudan a equilibrar su presupuesto

La calificación de las cuentas puede dividir el costo eléctrico anual anticipado de forma equitativa a lo largo de todo el año, asegurando que su facturación no fluctúe de mes a mes. La facturación mensual equitativa es una buena forma de combatir el impacto que la fluctuación del uso de energía puede tener en su presupuesto mensual.

Las órdenes de pago bancario automático no requieren mayor atención

Cuando usted se registra en nuestro programa de pagos automáticos, Sam Houston EC ordenará cada mes el pago de su cuenta bancaria o cargará a su tarjeta de crédito la suma de su facturación eléctrica. Inscríbese en este programa seguro y gratuito. Y nosotros nos encargaremos del resto.

El plan de pago diferido puede ayudarle en un apuro

Los asociados que mantienen un registro de pagos con no más de dos avisos de cese durante los 12 meses precedentes, son elegibles para solicitar un plan de pago diferido que les permita el pago de deudas pendientes en cuotas mensuales.

Servicios de energía

PROTECCIÓN CONTRA SOBRE TENSIONES, SEGURIDAD, EFICIENCIA Y EXACTITUD

Protección contra sobre tensiones en todo el hogar

Sam Houston Electric Cooperative ofrece equipos de protección contra sobre tensiones en el hogar para proteger los aparatos caseros y equipos electrónicos de las sobre tensiones causadas por la iluminación y otras fuentes. A diferencia de la mayoría de equipos de protección que puede adquirir en las tiendas, este sistema reduce los picos de alto voltaje antes que ingresen a su hogar. El dispositivo es instalado fácilmente por un representante de Sam Houston Electric Cooperative por \$29.95 y sólo cuesta \$5.95 mensuales posterior a la instalación (más el impuesto a las ventas aplicable).

Iluminación para seguridad

Sam Houston EC ofrece iluminación para áreas de seguridad comerciales. Estas luces se encienden automáticamente al atardecer y se apagan al amanecer. El costo del servicio incluye todo el mantenimiento y aparecerá en su factura mensualmente. La iluminación de seguridad de Sam Houston Electric Cooperative es a menudo más eficiente en el control de la energía y menos cara que las alternativas que usted podría comprar e instalar por su cuenta.

Auditorias de energía

Las auditorias de energía gratuitas están a disposición de todos nuestros asociados. Este servicio permite una mejor comprensión de la forma en que se usan los dólares de su energía y precisar las formas para reducir el uso de energía y ahorrar dinero. Una auditoria de energía incluye una inspección en el hogar o negocio y un reporte personalizado de acciones recomendadas para mejorar la eficiencia en el uso de energía.

Lectura y prueba del medidor

Las lecturas del medidor de la Cooperativa son las bases de su facturación mensual. Los medidores son leídos mensualmente a menos que las circunstancias justifiquen lecturas más frecuentes. En caso que no podamos leer su medidor, la facturación será estimada hasta que se obtenga una lectura real, momento en el que, de ser necesario, se hará un ajuste a su cuenta. Si usted cree que su medidor es inexacto, puede solicitar una prueba del medidor. Las pruebas del medidor están libres de cargos, siempre que no se hubiera realizado un pedido similar en los cuatro años anteriores.

Mejoras

Si está planificando mejorar las instalaciones del servicio eléctrico en su hogar o negocio, llame primero a Sam Houston EC. Nuestros expertos se mantienen actualizados en cuanto a especificaciones y códigos eléctricos. Nosotros podemos ayudarle a hacer más fácil el cambio.

Cargos y tarifas por servicios

ENTENDIENDO LAS TARIFAS

No somos un negocio con fines de lucro

Las tarifas que cargamos sirven para cubrir los costos, no para producir márgenes de ganancia. El compromiso principal de Sam Houston EC consiste en entregar energía confiable a las tarifas más bajas en el medio.

La cooperación funciona

Para garantizar que compramos energía de bajo costo, Sam Houston EC trabaja con otras nueve cooperativas en el este de Texas para comprar electricidad a cooperativas de generación y transmisión (G&T), a tarifas por volumen.

Fuentes diversificadas de combustible

Nuestras fuentes "mixtas" de generación eléctrica están distribuidas en una variedad de recursos naturales, en lugar de basarse en una fuente particular. De ese modo, mucha de la electricidad que entregamos es generada con carbón, que nos proporciona una ventaja sobre muchos proveedores eléctricos que se basan más en el gas natural, que ha enfrentado un incremento dramático en el precio, en años recientes.

Mantenemos las tarifas estables

Los asociados de Sam Houston EC han disfrutado por mucho tiempo de las tarifas más bajas por kilovatio/hora que consumidores de otros proveedores en áreas cercanas. En un mercado de energía cada vez más volátil, donde los costos para la compra de energía, mantener nuestro sistema de entrega y distribuir la energía están en alza, Sam Houston EC continuará haciendo todo lo posible para mantener tarifas estables.

Vigente al 1-7-2006

| Servicio | Tarifa | Car.bás. | Demanda | Cargo por Energía | Cargo/entrega (por kWh) | Cargo/entrega (por kV) | PCRF |
|--|--------|-----------|---|-------------------|-------------------------|---|-------|
| Residencial | R01 | \$ 12.75 | N/A | 0.0714 | 0.0334 | N/A | N/A |
| Servicio general monofásico menor | SG1 | \$ 13.50 | N/A | 0.0657 | 0.0413 | N/A | N/A |
| Servicio general trifásico menor | SG2 | \$ 39.50 | N/A | 0.0657 | 0.0413 | N/A | N/A |
| Servicio de tarifa general monofásica | G1 | \$ 13.50 | \$0 para los primeros 10 kV \$4.15 sobre 10 kV | 0.0549 | 0.0398 | \$0 para los primeros 10 kV \$1.60 sobre 10 kV | N/A |
| Servicio de tarifa general trifásica | G2 | \$ 39.50 | \$0 para los primeros 10 kV \$4.15 sobre 10 kV | 0.0549 | 0.0398 | \$0 para los primeros 10 kV \$1.60 sobre 10 kV | N/A |
| Servicio de energía mayor | L1/L2 | \$ 175.00 | \$ 5.07 | 0.0495 | 0.0305 | \$1.18 | |
| Servicio de factor de carga alta | HLFS | \$ 175.00 | \$ 7.60 | 0.04459 | N/A | N/A | 0.027 |
| Servicio escolar mayor | LSS | \$ 150.00 | \$ 2.98 | 0.0497 | 0.0227 | \$1.77 | N/A |
| Servicio de iluminación exterior (100 vatios HPS) a 75 kV/Mes | | \$ 9.75 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de iluminación exterior (175 vatios MV) a 75 kV/Mes | | \$ 10.20 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de iluminación exterior (250 vatios HPS) a 104 kV/Mes | | \$ 17.10 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de iluminación exterior (400 vatios HPS) a 160 kV/Mes | | \$ 21.50 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de iluminación exterior (1,000 vatios HPS) a 320 kV/Mes | | \$ 40.14 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

Vigente al 1-1-2007

| SERVICIO | CARGO | SERVICIO | CARGO |
|--|-------------|--|----------|
| Conexión de servicio | \$75.00 | Reconexión sin pago (en horario de oficina) | \$ 75.00 |
| Conexión de luces de seguridad (en poste existente) | \$50.00 | Reconexión sin pago (fuera del horario de trabajo) | \$150.00 |
| Cambio de nombre en la facturación | \$25.00 | Cargo por servicio temporal | \$ 25.00 |
| Llamada falsa para servicio (en horario de oficina) | \$75.00 | Prueba de medición – Monofásica* | \$75.00 |
| Llamada falsa para servicio (fuera del hor.de trabajo) | \$150.00 | Prueba de medición – Trifásica* | \$150.00 |
| Cargo por desplazamiento (en horario de oficina) | \$50.00 | Medición por manipulación | \$300.00 |
| Cargo por desplazamiento (fuera del hor. de trabajo) | \$150.00 | Impuestos (conforme lo grava el estado, ciudad, condado u otras entidades) | al costo |
| Cheque sin fondos | \$25.00 | | |
| Pago tardío | 5% | | |
| Cargos/Depósitos | | | |
| Depósito residencial | (1) | | |
| Depósito comercial (50 kVA o menos) | (1) | | |
| Depósito comercial (más de 50 kVA) | Por acuerdo | | |

*Si el medidor ha pasado la prueba en los últimos cuatro años. Sin costo si el medidor falla. (1) La Cooperativa puede requerir un depósito por un importe mínimo de \$300.00, o una suma igual a 1/5 del uso estimado anual para cualquier clasificación de consumidor. Los depósitos residenciales pueden no aplicar o ser devueltos previa presentación de una Carta de crédito o Carta de garantía aceptable.

Las tarifas y cargos están sujetos a cambios.

MANUAL DEL ASOCIADO 2007

Servicios a la comunidad

MÁS ALLÁ DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS

Programa de escolaridad

Los estudiantes del último año de escuela secundaria cuyos padres o guardianes legales sean asociados activos de la Cooperativa, son elegibles para solicitar ayuda del programa de becas anuales de la Cooperativa. En mayo de 2006 se otorgaron veintidós becas por \$2,000 y seis becas vocacionales de \$1,000. Los premios de becas se sostienen por los créditos de capital no reclamados devueltos por el estado de Texas. Los estudiantes interesados pueden contactar a su consejero en la escuela secundaria, llamar a un representante de los servicios para asociados para obtener información, o descargar una solicitud para la beca en www.samhouston.net.

Manos que ayudan

El programa sin fines de lucro Manos que ayudan, asiste a los asociados que no están en condiciones de pagar sus facturas por electricidad debido a dificultades financieras. El programa se sostiene completamente con donaciones de los asociados-propietarios, empleados y Directores de Sam Houston EC. Desde 1982, hemos donado colectivamente más de \$150,000 a quienes lo necesitan. Las donaciones son distribuidas a través de las agencias de servicio local al mismo condado en que se recibieron. Los asociados pueden recibir asistencia una vez por año, y la suma de la asistencia puede llegar hasta \$100.

Programas educativos

Sam Houston Electric Cooperative patrocina presentaciones sobre electricidad y cooperativas eléctricas para los estudiantes de las escuelas primarias, grupos juveniles y organizaciones cívicas. De hecho, cerca de 12,000 estudiantes han asistido a estos programas en los últimos dos años.

Servicios de emergencia -

CUANDO LA ENERGÍA SE VA, LLEGAMOS NOSOTROS

Aunque Sam Houston EC toma medidas preventivas para mantener un sistema de distribución eléctrica fluido y sostenido, las interrupciones de energía todavía pueden ocurrir de vez en cuando debido a árboles caídos, o fallas en la iluminación o equipos. Independientemente de la causa, podemos asegurar que el proceso de restablecimiento de la energía comienza tan pronto como se reporta la interrupción. Nuestros representantes de servicios para asociados, el departamento de despacho y los técnicos en línea están comprometidos a lograr que la luz vuelva tan pronto como sea posible.

CONSEJOS PARA HACER FRENTE A LA INTERRUPCIÓN DE ENERGÍA

Tenga a mano un equipo de emergencia para interrupciones de energía

Almacene artículos esenciales tales como una lámpara, equipo de primeros auxilios, alimentos no perecibles en una ubicación central donde puedan ser fácilmente ubicados y que alivien los inconvenientes provocados por la interrupción de energía.

Llame a la Cooperativa y reporte la interrupción

Las llamadas de los asociados nos ayudan a localizar la fuente de la interrupción y restablecer la energía con mayor rapidez. Recuerde que los teléfonos inalámbricos requieren electricidad, así que es importante contar con un teléfono común o un teléfono celular.

Sintonice los noticieros de radio locales para mayor información

Coloque baterías nuevas en su radio o televisor portátil y sintonice los noticieros para obtener información actualizada acerca del proceso de restablecimiento o los informes climáticos actuales.

Si usted o alguien en su hogar requieren equipo de soporte vital...

Notifique a la Cooperativa si usted, un miembro de su familia, un inquilino o cualquier persona en su hogar es dependiente de equipo médico alimentado con energía eléctrica. Del mismo modo, si su situación cambia y ya no necesita el equipo, comuníquenos el cambio para mantener su cuenta actualizada.

Contáctenos

LLAME A SAM HOUSTON EC

Sistema telefónico automatizado

Para ayudarnos a servirlo mejor, usamos un sistema telefónico automatizado. Este sistema nos ayuda a procesar más llamadas de las que serían humanamente posibles atender. Es muy fácil de usar. Sólo llame a su sucursal local o haga una llamada gratuita al 1-800-458-0381, siga las indicaciones y tenga a la mano su número de cuenta. ¡Así obtendrá un servicio más rápido!

Para reportar una interrupción de energía

Para reportar una interrupción de energía, llame a la sucursal local y siga las instrucciones. Asegúrese de tener a mano su número de cuenta. Jamás suponga que alguien más llamará para reportar la interrupción de energía. Al reportar con prontitud las interrupciones de servicio, usted nos ayuda a ubicar las áreas con problemas, lo que permite que nuestros equipos restablezcan la energía con mayor rapidez.

Preguntas acerca de su factura

Si usted tiene una disputa relacionada con el importe de su factura eléctrica, puede solicitar una revisión supervisada por la Cooperativa. Si usted no participa en dicha revisión, el servicio eléctrico puede ser desconectado siempre que se haya emitido un aviso de desconexión. La Cooperativa debe completar su determinación en un plazo de 60 días.

Problemas o inquietudes

Si usted tiene un problema o inquietud relacionado con cualquier acción de la Cooperativa, puede solicitar una revisión supervisada. Si no está satisfecho con la revisión supervisada, puede enviar su queja al Equipo de Administración. Las decisiones del Equipo de Administración son revisadas por la Junta Directiva en reuniones programadas regularmente.

Información de contacto

La información incluida en este manual está disponible en inglés previa solicitud.

Para revisar una copia completa de los estatutos de Sam Houston Electric Cooperative, visite el sitio Web www.samhouston.net

Horario de oficina

De lunes a viernes,
de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Central de llamadas

De lunes a viernes,
de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Despacho las 24 horas

Livingston Branch Office

1501 East Church Street
P.O. Box 1121
Livingston, Texas 77351-1121
Tel. local: 936-327-5711

Woodville Branch Office

1424 Highway 287 North
P.O. Box 2280
Woodville, Texas 75979-2280
Tel. local: 409-283-8251

Coldspring Branch Office

14201 Highway 150 West
P.O. Box 1726
Coldspring, Texas 77331-1726
Tel. local: 936-653-5400

Larga distancia

1-800-458-0381

Sitio Web

www.samhouston.net

¿CONTAMOS CON SU INFORMACIÓN DE CONTACTO ACTUALIZADA?

Para poder servirle mejor, es importante que sepamos como contactarlo. Si se ha mudado recientemente, puede actualizar la información sobre su dirección y teléfono en línea en www.samhouston.net o contactando a los representantes de servicios para asociados a través del teléfono.