

Manual para miembros

2022

Sam Houston Electric Cooperative es una cooperativa local, creada por las comunidades donde prestamos nuestros servicios. Nuestros miembros-usuarios han dirigido a Sam Houston Electric Cooperative y han determinado sus necesidades en materia de electricidad, desde su fundación en 1939. A diferencia de las empresas de servicios públicos de inversionistas, cuyo enfoque es obtener ganancias, Sam Houston Electric Cooperative no tiene ánimo de lucro, y se centra en prestar un servicio confiable y energía rentable.

Los miembros de la Cooperativa gozan de beneficios especiales, como créditos de capital y la oportunidad de elegir a los 11 miembros de la junta directiva y de opinar sobre sus operaciones.

El trabajo de la Cooperativa no se detiene cuando se suministra la electricidad. Les prestamos servicios de valor agregado a los miembros y a la comunidad y, como residentes del este de Texas, tenemos el interés personal de atenderlos, ya sea a través de iniciativas educativas o de programas de desarrollo comunitario.

La Junta Directiva

La Junta Directiva de Sam Houston Electric Cooperative está conformada por miembros activos y comprometidos de la Cooperativa. Los miembros de la junta velan por el beneficio de sus vecinos y la comunidad y guía las prioridades y el futuro de la Cooperativa. Cada uno dedica tiempo a educar, a formar y a escuchar a la comunidad.



Don Boyett
DISTRITO 1



Mike Oldner
DISTRITO 1



Milton Purvis
DISTRITO 1



Casey Evans Davis
DISTRITO 1



James Elmore
DISTRITO 2



Gary Jenke
DISTRITO 2



Robert C. Boyd
DISTRITO 3



Katherine Hardin
DISTRITO 4



Chuck Turner
DISTRITO 4



W.E. "Ernie" Miles
DISTRITO 5



Jim Seale
DISTRITO 5

DISTRITO 1 Condados de Angelina, Polk y Trinity

DISTRITO 2 Condado de San Jacinto

DISTRITO 3 Condados de Tyler y Jasper

DISTRITO 4 Condados de Hardin y Liberty

DISTRITO 5 Condados de Montgomery y Walker

Derechos y responsabilidades de los miembros

Como miembro de Sam Houston Electric Cooperative, usted tiene derecho a:

Recibir un servicio de electricidad adecuado y confiable. Desde las labores de mantenimiento hasta de modernización, Sam Houston Electric Cooperative toma una posición proactiva en la prevención de interrupciones innecesarias de energía.

Tener privacidad. Sam Houston EC cumple con la Ley de Información Pública. Sin embargo, respetamos la privacidad de nuestros miembros y mantenemos su información en nuestros archivos de manera confidencial.

Expresar su opinión en las asambleas de miembros. Tiene derecho a ser reconocido y a expresarse en las asambleas, siempre y cuando cumpla las normas de procedimiento parlamentario.

Recibir sus participación en los créditos de capital. La Cooperativa distribuye los excedentes de capital entre sus miembros si la situación financiera lo permite.

Obtener información sobre Sam Houston EC. Tendremos el gusto de brindarle información sobre las tasas, tarifas, programas, servicios especiales y procedimientos operativos de la Cooperativa.

Que el personal de Sam Houston EC trate sus bienes con cuidado. Cuando nuestros empleados necesiten ingresar a su propiedad para realizar labores de mantenimiento o construcción, tendrán especial cuidado de dejar la zona lo menos alterada posible.

Ser escuchado si tiene una diferencia o queja contra Sam Houston EC. Queremos conocer su opinión. Comuníquese con un representante de atención a miembros llamando al 1-800-458-0381.

Recibir un servicio sin discriminación. Nos aseguramos de que los miembros de la Cooperativa no sean discriminados por motivos de raza, color, sexo, nacionalidad, religión o estado civil.

Misión

Sam Houston Electric Cooperative se dedica a mejorar el valor para sus miembros logrando y preservando lo siguiente:

- una cultura de seguridad arraigada;
- la mejora constante de la confiabilidad;
- la excelencia en el servicio;
- la administración financiera, y
- una estrategia para el futuro.



Conexiones

Conexiones, reconexiones y desconexiones

Cómo obtener crédito para su servicio

Si está solicitando el servicio por primera vez o lo está solicitando de nuevo después de una suspensión, es posible que no tenga que pagar un depósito si cumple los requisitos de las excepciones, como se explica en la política de depósitos de Sam Houston Electric Cooperative. A continuación se exponen las directrices básicas. Si desea información completa de la política de depósito, visite el sitio web SamHouston.net o llámenos al 1-800-458-0381.

Es posible que esté exento de pagar un depósito del servicio residencial si cumple cualquiera de las siguientes condiciones:

- Puede proporcionar una carta de crédito aceptable que demuestre todo lo siguiente:
 - ha sido cliente de cualquier compañía de electricidad por el mismo tipo de servicio en los últimos dos años;
 - no está atrasado en el pago de ninguna cuenta de servicio de electricidad;
 - no se retrasado en el pago de una factura más de dos veces durante los últimos 12 meses de servicio, y
 - su servicio no fue desconectado por falta de pago.
- No cuenta con servicios de salud.
- Si usted es miembro actual y tiene un servicio vigente en la Cooperativa, el depósito por servicio adicional será eximido si:
 - No se ha retrasado en el pago de una factura más de dos veces en los últimos 12 meses de servicio.
 - Su servicio no ha sido desconectado por falta de pago.
- Tiene 65 años o más y no tiene un saldo de cuenta pendiente en los últimos dos años con Sam Houston Electric Cooperative u otra compañía de electricidad para el mismo tipo de servicio.
- Presenta pruebas de haber sido víctima de la violencia familiar.
- Presentar otras pruebas de responsabilidad financiera, si la Cooperativa las aprueba y las considera aceptables.

Reconexión: si su servicio es cancelado, puede restablecerlo cuando pague todas las cantidades que adeuda a Sam Houston Electric Cooperative.

Desconexión voluntaria: si se va a mudar o desea que desconecten el servicio, póngase en contacto con nuestra oficina comercial cuanto antes para que desconecten el servicio y le hagan una lectura final del medidor.

Programa myPrePay: Sam Houston Electric Cooperative tiene el placer de ofrecerle el servicio de electricidad de "pago por consumo" a través de myPrePay. No hay diferencia en el servicio que recibirá: sólo en la manera y el momento en que pagará. Usted tiene el control. Puede pagar \$10 cada vez o cubrir varios meses. myPrePay les ofrece a los miembros de Sam Houston Electric Cooperative un servicio eléctrico sin depósitos ni tarifas de reconexión. Cada transacción de pago debe ser de mínimo de \$10. Lo mejor de todo es que la electricidad tiene el mismo precio de las cuentas myPrePay, sin ningún tipo de cuotas ni recargos. Para obtener más información, llame a un representante de atención a miembros al 1-800-458-0381.

Programa Landlord Connect: los miembros activos de Sam Houston Electric Cooperative que sean dueños de una propiedad en alquiler pueden participar en el programa Landlord Connect o conexión para propietarios, para que el servicio quede nuevamente a su nombre de forma automática cuando un inquilino solicita una desconexión. Al propietario sólo se le cobrará una tarifa de \$25 por transferir el servicio del inquilino. Si desea participar en este programa, póngase en contacto con la Cooperativa para llenar un acuerdo para propietarios.

Terminación del servicios

Su servicio de electricidad se puede desconectar después de recibir el debido aviso por las siguientes razones:

- No pagar una factura pendiente en su totalidad dentro de los 30 días siguientes a su emisión o no cumplir con los términos de un plan de pago diferido.
- Infringir las normas de Sam Houston Electric Cooperative sobre el uso del servicio de tal manera que interfiera en el servicio de otros o en el funcionamiento de equipos no estándar, siempre que la Cooperativa intente notificarle el problema y le permita remediar la situación.
- Incumplir los requisitos de depósito o las cuotas de Sam Houston Electric Cooperative.

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

- Casos en los que se evade o manipulan los medidores o equipos u otros casos de derivación.
- Cuando existe una condición peligrosa.

Cómo recuperar su depósito: después de la desconexión, la Cooperativa le reembolsará de forma pronta y automática los depósitos más los intereses acumulados, o el saldo, si lo hubiera, que exceda las facturas pendientes por pagar por el servicio prestado.

Cuando un miembro haya pagado el servicio de 12 facturas residenciales consecutivas o de 24 facturas comerciales o industriales consecutivas sin que se le haya desconectado el servicio por falta de pago, sin que haya tenido más de dos facturas en mora, y sin que esté en mora en el pago de las facturas actuales, la Cooperativa le devolverá el depósito más los intereses acumulados en forma de crédito a la factura del miembro.

Con sujeción a las disposiciones anteriores, se podrán mantener los depósitos durante el período de servicio que sea necesario para la Cooperativa.

Manual para miembros 2022

Opciones de facturación y pago

Sam Houston Electric Cooperative ofrece diversas opciones que buscan simplificar el pago de facturas

Conceptos básicos de facturación y pagos: los estados de cuenta de Sam Houston Electric Cooperative se envían cada mes. El pago se vence 20 días después de la emisión. Se considera que una factura está en mora si el pago no se recibe en Sam Houston Electric Cooperative antes de las 5 p.m. en la fecha de vencimiento indicada en el estado de cuenta.

Facturación en grupo: los miembros que tienen varias cuentas pueden recibir cada mes un solo estado de cuenta detallado que incluye la cantidad total adeudada por todas sus cuentas con la Cooperativa. Para obtener más información, comuníquese con Sam Houston Electric Cooperative al 1-800-458-0381.

Formas fáciles de pagar

1. Efectivo, cheque o tarjeta de crédito

Puede realizar los pagos en una de nuestras sucursales, en línea a través de su cuenta mySamHouston o por teléfono (1-800-458-0381) con una tarjeta de crédito y seleccionando la opción 1. Se aceptan las tarjetas Visa, MasterCard, Discover y American Express. También puede hacer los pagos a través de nuestra aplicación para móviles mySamHouston.

2. Pagos mensuales equitativos para balancear su presupuesto

Las cuentas que reúnan las condiciones se pueden dividir de forma equitativa según los costos anuales anticipados de electricidad a lo largo del año, a fin que de su factura no fluctúe de un mes a otro. Incluso la facturación mensual es una forma excelente de reducir los efectos que la fluctuación del consumo de energía puede tener en su presupuesto mensual.

3. Los pagos automáticos son fáciles

Cuando se inscribe en nuestro programa seguro y gratuito de pagos automáticos, Sam Houston Electric Cooperative hará un giro de su cuenta bancaria o un cargo a su tarjeta de crédito por el valor de su factura de electricidad cada mes.

4. Visite los centros de pago Fidelity Express o InComm

Sam Houston Electric Cooperative se ha asociado con Fidelity Express e InComm para ofrecerles a sus miembros la posibilidad de pagar sus facturas en efectivo en puntos de pago cómodos ubicados en tiendas y negocios en toda la zona de servicio de la Cooperativa. Hay una comisión de \$1.50 por transacción por este servicio. Conozca los puntos de pago en SamHouston.net o llámenos al 1-800-458-0381.

5. El plan de pagos diferidos puede ayudar en un apuro

Los miembros que lleven un registro de pagos con no más de dos avisos de mora durante los últimos 12 meses tienen derecho a solicitar un plan de pagos diferidos para pagar una deuda pendiente en cuotas mensuales.

6. myPrePay no necesita depósito

Con myPrePay, el servicio de electricidad se puede establecer sin depósitos ni tarifas de reconexión. Cada transacción de pago debe ser de mínimo de \$10.

Servicios de energía

Alumbrado de zonas, eficiencia y precisión

Portal en línea de mySamHouston: los miembros de Sam Houston Electric Cooperative tienen acceso a información detallada sobre su consumo de energía en tiempo real para que puedan identificar formas de consumir menos electricidad y reducir el costo de las facturas mensuales. Configure sus propias preferencias de alerta, y le avisaremos cuando se venza su factura, se reciba un pago, se aproxime al consumo mensual de energía que desea o, incluso, cuando se haya cortado la energía y el tiempo estimado para restablecer el servicio.

Aplicación para móviles mySamHouston: ahora podrá acceder a su cuenta de mySamHouston en su dispositivo Apple o Android a través de una aplicación para móviles gratuita. ¡Descargue la aplicación mySamHouston ahora y empiece a disfrutar de sus beneficios dondequiera que vaya!

Alumbrado de zonas: Sam Houston Electric Cooperative ofrece alumbrado LED de grado comercial para zonas. Estas luces se encienden automáticamente al anochecer y se apagan al amanecer. El costo del servicio incluye todo el mantenimiento y aparecerán en su factura mensual. El alumbrado de zonas de Sam Houston Electric Cooperative suele tener un consumo de energía más eficiente y menos costoso que las alternativas que puede comprar e instalar usted mismo.

Auditorías de energía: las auditorías de energía están disponibles de forma gratuita para todos nuestros miembros. Con este servicio podrá entender mejor cómo gasta su dinero en energía y encontrará formas de reducir el consumo de energía y ahorrar dinero. Una auditoría de energía incluye una inspección de su casa o negocio y un informe personalizado de las medidas recomendadas para mejorar la eficiencia energética.

Lectura y prueba de medidores: su facturación mensual se basa en las lecturas de los medidores de la Cooperativa. Si no podemos obtener la lectura de su medidor, la facturación se estimará hasta que se obtenga una lectura real, en cuyo momento se hará un ajuste en su cuenta si es necesario. Las pruebas de medidores son gratuitas, siempre que no se haya hecho una solicitud similar durante los cuatro años anteriores.

Actualizaciones: si planea mejorar las instalaciones del servicio de electricidad de su casa o negocio, llame antes a Sam Houston Electric Cooperative. Nuestros expertos siempre están al tanto de las últimas especificaciones y códigos de electricidad, que cambian constantemente. Podemos ayudarle a que su transición no tenga problemas.

Manual para miembros 2022

Cargos y tarifas del servicio

Cómo interpretar las tarifas

Somos una empresa sin ánimo de lucro

Nuestro principal objetivo es velar por sus intereses. El compromiso fundamental de Sam Houston Electric Cooperative es brindar energía confiable a las tarifas más razonables que existen.

Administración de los recursos

Nuestra combinación de fuentes de generación de electricidad está distribuida entre diversos recursos naturales. La electricidad que les suministramos a nuestros miembros es generada por la energía eólica, la energía hidráulica, el carbón y el gas natural. También estamos cuidando el futuro con proyectos ecológicos renovables como la energía solar e hidroeléctrica. Al diversificar nuestras fuentes de generación eléctrica, podemos garantizar una electricidad confiable y de bajo costo para los próximos años.

Sam Houston Electric Cooperative quiere ayudarles a sus miembros a conservar la energía y, así, ahorrar dinero. Puede reducir sus costos anuales de electricidad hasta un 30% mediante medidas para conservar la energía. Descubra el efecto que produce la suma de pequeños cambios en TouchstoneEnergy.com.

Cómo mantener tarifas estables

Nuestro modelo de negocio cooperativo sin fines de lucro nos ayuda a ofrecerles a nuestros miembros electricidad segura, confiable y rentable. En un mercado energético cada vez más inestable, en el que los costos de adquisición de energía, mantenimiento de los sistemas de suministro y distribución de energía aumentan, Sam Houston Electric Cooperative seguirá haciendo todo lo posible por mantener unas tarifas estables.

Trabajo en cooperación

Sam Houston Electric Cooperative trabaja con otras cooperativas en el este de Texas para comprar electricidad al por mayor. Producir y comprar electricidad con otras cooperativas ayuda a controlar los costos de energía al por mayor y a ahorrar dinero.

Servicio	Cargo
Cuota de conexión (se necesita ir al lugar)	\$75.00
Cuota de conexión (no se necesita ir al lugar)	\$25.00
Conectar alumbrado de seguridad (poste existente)	\$50.00
Falsa llamada de servicio (en el horario de atención)	\$75.00
Falsa llamada de servicio (después del horario de atención)	\$150.00
Cuota de desplazamiento al lugar (en el horario de atención)	\$50.00
Cuota de desplazamiento al lugar (después del horario de atención)	\$150.00
Recargo por pago atrasado	5%
Recargo por cheque con fondos insuficientes	\$25.00
Cuota de reconexión en el lugar (en el horario de atención)	\$75.00
Cuota de reconexión en el lugar (después del horario de atención)	\$150.00
Cuota de reconexión remota	\$25.00
Tarifa por prueba de medidor monofásico ¹	\$75.00
Tarifa por prueba de medidor trifásico ¹	\$150.00
Sanción por alteración del medidor	\$300.00
Tarifa de instalación de medidor no estándar	\$125.00
Cuota mensual de medidor no estándar	\$50.00
Cuota mensual de medición de prepago	NA
Cuotas por postes especiales:	Costo real ²
• Reubicación de postes	
• Reubicación e instalación de anclajes y anclas de riostra	
• Reubicación y elevación de cables para holgura temporal	
Servicios especiales	Costo real ²

¹ Si el medidor ha pasado una prueba en los últimos cuatro años.

No tiene costo si el medidor falla.

² El costo real de los materiales y la mano de obra más la cuota estándar de kilometraje.

Servicio	Tarifa	Cargo básico	Demanda	Cargo de energía	Cargo de suministro (por kWh)	Cargo de suministro (por kW)	PCRF
Residencial	R01	\$19.75	NA	0.0744	0.0310	NA	NA
Servicio general menor monofásico	SG1	\$20.50	NA	0.0687	0.0389	NA	NA
Servicio general menor trifásico	SG2	\$39.50	NA	0.0687	0.0413	NA	NA
Tasa de servicio general monofásico	G1	\$20.50	\$0 en los primeros 10 kW \$4.15 mayor a 10 kW	0.0579	0.0374	\$0 en los primeros 10 kW \$1.60 mayor a 10 kW	NA
Tasa de servicio general trifásico	G2	\$39.50	\$0 en los primeros 10 kW \$4.15 mayor a 10 kW	0.0579	0.0398	\$0 en los primeros 10 kW \$1.60 mayor a 10 kW	NA
Servicio de gran potencia	L1/L2	\$175.00	\$5.07	0.0525	0.0305	\$1.18	NA
Servicio para centros educativos grandes	LSS	\$150.00	\$2.98	0.0527	0.0227	\$1.77	NA
Alumbrado exterior LED (igual a 150 vatios)		\$9.75	NA	NA	NA	NA	NA
Alumbrado exterior LED (igual a 250 vatios)		\$17.10	NA	NA	NA	NA	NA
Alumbrado exterior LED (igual a 400 vatios)		\$21.50	NA	NA	NA	NA	NA
Alumbrado exterior LED (1,000 vatios HP) a 320 kWh/mes		\$40.14	NA	NA	NA	NA	NA

*Cargo de energía, que refleja el costo de la electricidad al por mayor, está sujeto a cambios, pues los costos mayoristas fluctúan ocasionalmente. Actualizado al 11-1-2020.

Comunidad

Traspasamos nuestras fronteras

Las cooperativas se crearon para beneficiar a sus miembros consumidores. Toda la labor de Sam Houston Electric Cooperative contribuye a cumplir esta misión.

Programa de becas: los estudiantes de último año de secundaria cuyos padres o tutores legales sean miembros de la Cooperativa pueden postularse al programa anual de becas de la Cooperativa. Cada año, se otorgan veintidós becas de \$3,000 y seis becas vocacionales de \$1,500. Las becas se financian con créditos de capital no reclamados que el estado de Texas devuelve. Los estudiantes interesados pueden comunicarse con sus consejeros escolares, llamar a un representante de atención a miembros o descargar una solicitud de beca en SamHouston.net.

Operation Round Up®: los miembros pueden pedir que sus facturas se redondeen al siguiente dólar (por ejemplo, una factura de \$125.75 se convierte en \$126.00) a través del programa Operation Roundup. La diferencia (\$0.25) se invierte en nuestras comunidades a través de subvenciones para organizaciones locales sin ánimo de lucro, cívicas o comunitarias que buscan mejorar la calidad de vida en nuestras comunidades. Para participar en este programa, llámenos al 1-800-458-0381 o visite nuestro sitio web en SamHouston.net.

Helping Hands: el programa sin fines de lucro "Helping Hands" ayuda a los miembros que no pueden pagar sus facturas de electricidad debido a dificultades financieras. El programa está financiado en su totalidad por donaciones de los miembros-usuarios, empleados y directores de Sam Houston Electric Cooperative. Desde 1992 hemos donado en conjunto \$500,000 a los que más lo necesitan. Organismos locales de servicios sociales se encargan de distribuir las donaciones. Los miembros que cumplan los requisitos pueden recibir ayuda una vez al año.

Government-in-Action Youth Tour es un programa de liderazgo juvenil patrocinado por Sam Houston Electric Cooperative y organizado por las Cooperativas Eléctricas de Texas y la Asociación Nacional de Cooperativas Eléctricas Rurales. Algunos de los aspectos más destacados de este programa de recorridos son el encuentro con los líderes del Congreso, la visita a monumentos nacionales y los conocimientos recibidos de oradores que inspiran el liderazgo. Los candidatos deben ser estudiantes de segundo o tercer año de secundaria y depender de un miembro que resida de forma permanente en el área de servicio de Sam Houston Electric Cooperative. Si desea más información sobre Youth Tour, visite YouthTour.org y TexasYouthTour.com o SamHouston.net.

Programas educativos: El principio cooperativo n.º 5 establece que "Las cooperativas ofrecen educación y capacitación a sus miembros, representantes electos, gerentes y empleados para que puedan contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas". Brindan información al público en general, en particular a los jóvenes y a los líderes de opinión, sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación".

La educación, la formación y la información son uno de los pilares de los principios de la Cooperativa. Sam Houston Electric Cooperative patrocina presentaciones y programas educativos para organizaciones cívicas locales, estudiantes de escuelas y grupos de jóvenes. La seguridad, la energía renovable y la conservación son sólo algunos de los temas que se presentan cada año.

Servicios de emergencia

Nosotros estaremos donde haya energía.

El tiempo es fundamental: aunque Sam Houston Electric Cooperative toma medidas preventivas para mantener los derechos de paso y fortalecer nuestro sistema de distribución eléctrica, a veces se producen cortes de energía debido a árboles caídos, rayos o fallas en los equipos. Sin importar cuál sea la causa, puede tener la seguridad de que el proceso de restablecimiento de la energía comenzará en cuanto nos informen un corte. Nuestros representantes de atención a miembros, el departamento de despacho y técnicos de cableado tienen el compromiso de restablecer su servicio cuanto antes.

Informe el corte de energía: las llamadas de los miembros nos ayudan a ubicar el origen del corte y a restablecer la energía más rápido. Puede informar los cortes de energía llamando al 1-888-444-1207 o en la aplicación mySamHouston. También lo puede hacer enviando el mensaje de texto a OUT al 844-961-2539, pero antes debe inscribirse en este servicio para autorizar a la Cooperativa a enviar información por mensaje de texto. Visite SamHouston.net/account/account-notifications para obtener más información.

Consejos para manejar un corte de energía

Tenga a mano un kit para cortes de energía: guarde artículos esenciales, como una linterna, un botiquín de primeros auxilios y alimentos no perecederos en un lugar central donde los pueda encontrar con facilidad para mitigar los inconvenientes durante un corte de energía.

Revise el visor de cortes de energía: si desea información detallada y actualizaciones sobre los cortes de energía, acceda al visor de cortes de energía en el sitio web de Sam Houston Electric Cooperative o en la aplicación para móviles. El mapa interactivo contiene información sobre las interrupciones actuales del sistema, incluidos lugares, miembros afectados y estimaciones de restablecimiento.

Síganos en Facebook y en Twitter: para acceder con rapidez a noticias, programas e información sobre las principales interrupciones, conéctese con Sam Houston Electric Cooperative en Facebook en Facebook.com/SamHoustonEC. Nuestra página de Facebook no tiene un representante disponible permanente para responder a las publicaciones, así que asegúrese de informar cualquier corte de energía al número gratuito 1-888-444-1207 o en nuestra aplicación para móviles mySamHouston. También puede seguir a la Cooperativa en Twitter: @SamHoustonEC.

Si usted o una persona de su casa necesita un equipo de soporte vital: informe a la Cooperativa si usted, un familiar, un inquilino o cualquier persona de su casa depende de un equipo médico eléctrico. Asimismo, si su situación cambia y el equipo ya no es necesario, infórmenos para que podamos mantener su cuenta al día. Aunque esta alerta nos informará que existe una condición en el lugar, no evitará la desconexión de la cuenta si la factura queda en mora por falta de pago.

Manual para miembros 2022

Contáctenos

Cómo llamar a Sam Houston Electric Cooperative

Llamadas sobre facturación o servicios: para brindarle una mejor atención, usamos un sistema telefónico automatizado fácil de usar, que nos ayuda a procesar más llamadas de lo que sería posible en el plano humano. Solo llámenos a la línea gratuita 1-800-458-0381, siga las indicaciones de voz y tenga listo su número de cuenta y su PIN. ¡Este es su pase para recibir un servicio más rápido!

Cómo informar un corte de energía: llame a nuestra línea gratuita 1-888-444-1207 y siga las indicaciones de voz. No olvide tener a la mano su número de cuenta. Nunca suponga que alguien más llamará para informar el corte de energía. Cuando los cortes se informan con prontitud, podemos identificar las áreas problemáticas y nuestro equipo podrá restablecer el servicio más rápido. También puede usar nuestra aplicación para móviles mySamHouston para informar los cortes de forma rápida y fácil.

Inconformidades con la facturación: si no está de acuerdo con el valor de su factura de electricidad, puede solicitar que la Cooperativa realice una revisión de supervisión. Si no participa en dicha revisión, se podrá desconectar el servicio de electricidad, siempre y cuando se haya emitido un aviso de desconexión. La Cooperativa debe terminar la investigación en un plazo de 60 días.

Problemas o inquietudes: si tiene un problema o una inquietud sobre cualquier acción de la Cooperativa, puede solicitar una revisión de supervisión. Si no está satisfecho con la revisión de supervisión, puede presentar su queja al equipo de revisión de administración.

¿Tenemos su información de contacto reciente?

Para poder brindarle un mejor servicio, es importante que sepamos cómo comunicarnos con usted. Si se mudó recientemente, puede actualizar su dirección e información telefónica en línea en SamHouston.net o comunicarse con un representante de servicio a miembros al 1-800-458-0381.

Fotos de calendario tomadas por Chad Simon, especialista en Comunicaciones.

Sedes

Cómo comunicarse con Sam Houston Electric Cooperative

Oficina central de Livingston

1157 East Church Street
P.O. postal 1121
Livingston, TX 77351-1121
Teléfono local: 936-327-5711

Sucursal de Coldspring

14201 Highway 150 West
P.O. postal 1726
Coldspring, TX 77331-1726
Teléfono local: 936-653-5400

Redes sociales

Facebook.com/SamHoustonEC
Twitter: @SamHoustonEC
Instagram: @SamHoustonEC

Sucursal de Woodville

1424 Highway 287 North
P.O. postal 2280
Woodville, TX 75979-2280
Teléfono local: 409-283-8251

Toll Free, Número Gratuito

1-800-458-0381

Línea para informar cortes de energía

1-888-444-1207

Para reportar un apagón

Llame al número gratuito
1-888-444-1207

www.SamHouston.net/contact

Horario de atención

Business Hours

Monday - Friday
7:30 a.m. - 5:00 p.m.

Call Center

Monday 7:30 a.m. - 6:00 p.m.
Tuesday - Friday 7:30 a.m. - 5:00 p.m.
Saturday 8:00 a.m. - noon
24-Hour Outage Reporting

The information included in this handbook is available in Spanish upon request.

Para ver una copia completa de los estatutos de Sam Houston Electric Cooperative visite SamHouston.net.

Horario de atención en oficinas

Lunes a Viernes
de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Central de llamadas

Lunes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
Martes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a mediodía
Servicio al cliente las 24 horas

La Información en este folleto está disponible en español.

