



Reglas y regulaciones del servicio eléctrico



Surry-Yadkin Electric
Membership Corporation

A Touchstone Energy Cooperative 

INTEGRIDAD

EXCELENCIA

COMPROMISO

Comprometidos con la atención a los miembros.

Surry-Yadkin Electric Membership Corporation

Reglas y regulaciones de servicio

Introducción

Responsabilidad y derecho de servicio del miembro	3
Horario de oficina.....	4
Declaración de no discriminación	5

Reglas y regulaciones generales de servicio

100 Disponibilidad del servicio eléctrico

101 Solicitud de membresía	6
102 Depósito de seguridad.....	6
103 Cuentas EZ Power (medición prepagada).....	7
104 Conexiones adicionales de servicio	8
105 Cobertura de área e instalaciones de línea	8
106 Instalaciones de medición	9

200 Condiciones del servicio

201 Condiciones generales.....	9
202 Voltajes de suministro estándar	11
203 Interrupciones del servicio	11
204 Mantenimiento del derecho de paso.....	12
205 Electricidad foránea, servicio paralelo y generación de reserva	12
206 Instalaciones aceptables y procedimientos de energía independiente.....	12
207 Conversión y reubicación de líneas e instalaciones	12
208 Asistencia a la gestión energética	13

300 Facturación

301 Responsabilidad de leer el medidor	13
302 Fechas de vencimiento de pago y falta de pago.....	13
303 Varias cuentas	14
304 Factura en disputa	14
305 Método de pago.....	14

24 de junio de 1993
Revisado: 22 de enero de 2014
Revisado: 1° de enero de 2015
Revisado: 1° de enero de 2018
Revisado: 31 de julio de 2019

306	Cheques devueltos.....	15
307	Corrección de errores de facturación	15
308	Cese inevitable del servicio por el miembro	16
400	Desconexión y reconexión	
401	Desconexión del servicio por SYEMC	16
402	Reconexión del servicio por SYEMC	16
403	Desconexión del servicio por el miembro.....	17
500	Obligación del miembro y de la Cooperativa	
501	Aprobación y autoridad de la junta de SYEMC.....	17
502	Responsabilidad de los miembros y de SYEMC	17
503	Procedimiento de queja	18
Apéndice 1	Lista de cargos	19
Apéndice 2	Definiciones	20

Introducción

Las reglas y regulaciones de servicio forman parte del acuerdo de servicio con Surry-Yadkin Electric Membership Corporation (SYEMC). La membresía está disponible para todas las personas que están dentro del área de servicio de SYEMC sin discriminación, tal y como se estipula en los estatutos de SYEMC. Este documento resume las reglas generales de servicio, lo cual está sujeto a la interpretación discrecional de SYEMC.

Los miembros de SYEMC son tanto consumidores como miembros de SYEMC. Los miembros tienen derecho a votar para elegir a la junta de directores de la Cooperativa. La junta de directores establece las políticas que determinan la manera en que SYEMC opera.

Los empleados y la dirección de SYEMC se enorgullecen de prestar a nuestros miembros un servicio de calidad y se esfuerzan por mantener la fiabilidad del producto que los miembros esperan y merecen. Aunque SYEMC no puede garantizar un servicio ininterrumpido, siempre se esforzará para ofrecer la mayor calidad y el menor número de problemas posible.

Responsabilidad y derechos de servicio del miembro

Los derechos y responsabilidades del miembro se resumen de la manera siguiente:

1. Los miembros tienen derecho a obtener el servicio eléctrico si establecen y mantienen un crédito satisfactorio y proporcionan a SYEMC el acceso necesario y razonable a su propiedad para su propio servicio eléctrico y según sea necesario o conveniente para el servicio a cualquier propiedad vecina.
2. Los miembros pueden establecer el crédito de dos maneras: (1) hacer un depósito a SYEMC; o (2) tener una buena calificación de crédito en el sistema de información del consumidor de la Cooperativa.
3. Los depósitos devengan interés después de (90) días y se reembolsan como crédito en la factura después de doce (12) meses continuos como miembros al corriente de sus obligaciones.
4. SYEMC tiene cuatro (4) ciclos de facturación. SYEMC realiza todas las lecturas del medidor de manera cíclica y genera las facturas de conformidad con ello. Todas las facturas se deben pagar a más tardar en la fecha límite que estas indican.
5. Los miembros pueden designar a un tercero para que reciba una copia de cualquier correspondencia relacionada con la facturación.
6. Los miembros pueden designar a un tercero en sus cuentas para hacer indagaciones o realizar transacciones limitadas en nombre del miembro (contacto adicional).
7. Si una persona que reside en la vivienda del miembro padece de una enfermedad crónica, está discapacitada o está conectada a un sistema de soporte vital operado electrónicamente, el miembro es responsable de proveer un formulario aceptado de certificación médica escrita como condición de tratamiento especial de la cuenta, como pago modificado o términos de desconexión.

24 de junio de 1993
Revisado: 22 de enero de 2014
Revisado: 1° de enero de 2015
Revisado: 1° de enero de 2018
Revisado: 31 de julio de 2019

8. A solicitud del miembro, SYEMC comprobará la precisión del medidor eléctrico del miembro y le entregará a este un informe de los resultados de las pruebas. Se cobrará un cargo por la comprobación, el cual el miembro debe pagar con antelación. El cargo se reembolsará si el medidor se encuentra fuera de los límites de precisión aceptables.
9. La información correspondiente, entre otros, a principios de SYEMC, estatutos de SYEMC, tarifas, rebajas, informes de interrupciones eléctricas, declaración de no discriminación y prácticas de conservación se pueden encontrar en el sitio web de SYEMC (<https://www.syemc.com/>). Comuníquese con la oficina de SYEMC si tiene alguna pregunta sobre esta información. Vea la información de contacto a continuación.
10. SYEMC hará una investigación exhaustiva y oportuna de todas las quejas sobre el servicio. El orden recomendado para la presentación de dichas quejas se define en la sección 503.
11. Los miembros pueden solicitar, y SYEMC puede instalar a cuenta del miembro, tipos de servicio que exceden el que se suministra normalmente, siempre que estos cumplan con las condiciones generales estipuladas en las reglas y regulaciones de servicio.

Horario de oficina

La oficina de SYEMC se encuentra en 510 South Main Street, Dobson, Carolina del Norte. La oficina atiende de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes. El trabajo de servicio regular se realiza durante el horario laboral normal. El trabajo de reparación de emergencia, o sea, restablecimiento de servicio eléctrico interrumpido, corrección de situaciones peligrosas, etc. se lleva a cabo las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Números de contacto:

Oficina e informe de interrupciones del servicio eléctrico: 336-356-8241 o 1-800-682-5903

Pago por teléfono: 1-888-223-2059

24 de junio de 1993
Revisado: 22 de enero de 2014
Revisado: 1° de enero de 2015
Revisado: 1° de enero de 2018
Revisado: 31 de julio de 2019

Declaración de no discriminación

De conformidad con la ley federal de derechos civiles y las regulaciones y políticas de derechos civiles del Ministerio de Agricultura de EE. UU. (U.S. Department of Agriculture, USDA), se prohíbe al USDA, sus agencias, oficinas y empleados, y a las instituciones que participan o administran los programas del USDA, discriminar en base a raza, color, país de origen, edad o discapacidad, en cualquier programa o actividad realizados o financiados por el USDA. Los recursos y los plazos de presentación de quejas varían de un programa o incidente a otro.

Las personas discapacitadas que requieren medios alternativos para la comunicación de la información del programa (p. ej.: Braille, impresión en letra grande, lenguaje estadounidense de señas, etc.) deben contactar a la agencia responsable o al centro TARGET del USDA llamando al (202) 720-2600 (voz y TTY) o contactar al USDA a través del servicio federal de transmisiones al (800) 877-8339. Además, la información del programa puede estar disponible en otros idiomas aparte del inglés.

Para presentar una queja por discriminación en el programa, llene el formulario de queja por discriminación en el programa del USDA, AD-3027, que puede encontrar en línea en http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html, y en cualquier oficina del USDA, o escriba una carta dirigida al USDA plasmando toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de queja, llame al (866) 632-9992. Envíe su formulario de queja lleno o su carta al USDA por: (1) correo postal: U.S. Department of Agriculture, Office of the Assistant Secretary for Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, D.C. 20250-9410; (2) fax: (202) 690-7442; o (3) correo electrónico: program.intake@usda.gov.

Esta institución es un empleador y proveedor de oportunidades equitativas de empleo.

W. Gregory Puckett

Vicepresidente ejecutivo y administrador general

Reglas y regulaciones generales de servicio

100 Disponibilidad del servicio eléctrico

101 Solicitud de membresía

El acuerdo de servicio entre SYEMC y sus miembros constará de lo siguiente:

- solicitud de membresía, firmada por el miembro;
- pago de cualquier depósito requerido;
- estatutos;
- todos los derechos de paso y servidumbre necesarios;
- calendario de tarifas y anexos pertinentes;
- acuerdo de gestión de carga (si corresponde);
- reglas y regulaciones de servicio;
- contribución de ayuda a la construcción.

Se podría exigir un contrato escrito adicional, en un formulario provisto por SYEMC, a cualquier solicitante que requiera servicio trifásico, una contribución de ayuda a la construcción o cuya demanda estimada sea de 50 kW o más. El formulario de solicitud de membresía de SYEMC se debe llenar, firmar y enviar a SYEMC. Se exigirá un cargo por conexión no reembolsable, según se especifica en el calendario de cargos. Ni la membresía ni el acuerdo de servicio son transferibles o asignables. Cuando dos o más calendarios de tarifas o anexos estén disponibles, SYEMC ayudará en la selección, pero el miembro será el responsable de determinar cuál de estos seleccionar. Consulte el apéndice para ver la descripción de los calendarios de tarifas y los anexos disponibles.

102 Depósito de seguridad

El depósito de seguridad estándar para una cuenta/establecimiento con menos de doce (12) meses de historial de facturación es de \$500.00.

El depósito de seguridad estándar para una cuenta/establecimiento con doce (12) meses o más de historial de facturación es de dos (2) veces el monto de la factura mensual más alta.

SYEMC se reserva el derecho de exigir un depósito de seguridad adicional en cualquier momento.

El depósito de seguridad comenzará a devengar intereses después de los primeros noventa (90) días. La tasa de interés será determinada por la junta de directores. El depósito de seguridad se reembolsará automáticamente al miembro, a modo de crédito en su cuenta, si este tiene un historial de pagos satisfactorio y si, durante los últimos doce (12) meses, (i) no ha incurrido en mora de pago más de una vez, (ii) no ha tenido ningún cheque a SYEMC devuelto por fondos insuficientes, (iii) no ha alterado el medidor ni ningún otro equipo de SYEMC; y (iii) no ha estado en la lista de desconexión.

Después que cese la membresía, el depósito de seguridad (si aún no se ha depositado como crédito en la cuenta del miembro), incluyendo el interés correspondiente, se reembolsará al miembro o se descontará de cualquier saldo sin pagar que se deba a SYEMC. Si un miembro tiene varias cuentas en SYEMC y desea desconectar el servicio de alguna de las cuentas, cualquier depósito e interés que no se hayan reembolsado o depositado como

crédito se transferirán a una cuenta activa.

Exención de depósito de seguridad: no se exigirá un depósito de seguridad a personas o empresas que hayan tenido una o varias cuentas en la cooperativa durante al menos 12 meses y hayan tenido un buen historial de pagos, según lo determine el sistema de información del consumidor de la Cooperativa. Además, los nuevos miembros pueden autorizar a la Cooperativa a realizar un control crediticio y, de aprobarse el crédito, no se exigirá un depósito.

103 Cuentas EZ Power (medición prepagada)

Además de las reglas y regulaciones estipuladas en este documento, los miembros que eligen participar en el programa de medición prepagada deben cumplir con las condiciones siguientes:

- **Disponibilidad:** el programa EZ Power de SYEMC está disponible para todos los miembros residenciales con servicio monofásico de 200 AMP sin cargos por demanda.
- **Nuevos miembros:** los nuevos miembros que eligen participar en EZ Power deberán llenar una solicitud si actualmente no tienen registrada una solicitud de membresía. Para el servicio inicial se exige el pago de las tarifas de conexión normales, además de un prepago mínimo por el servicio eléctrico. Los cobros en las cuentas EZ Power se harán de conformidad con el calendario de tarifas actual.
- **Miembros existentes:** a los miembros existentes que elijan convertir sus cuentas en cuentas EZ Power prepagadas se les aplicará cualquier depósito existente a sus saldos de cuenta o a sus cuentas EZ Power. Para que la cuenta se pueda convertir a una cuenta EZ Power, antes es necesario pagar todas las tarifas preexistentes y toda la energía no facturada. Si la cuenta del miembro no se ha pagado completamente antes de convertirla en una cuenta EZ Power, el miembro podría ser admisible para participar en el programa de recuperación de deuda que se describe a continuación.
- **Recuperación de deuda:** los miembros existentes con saldos de cuenta de no más de \$300.00 son admisibles para participar en el programa de recuperación de deuda. Un cincuenta por ciento (50%) de cada pago que se haga en la cuenta EZ Power se aplicará a la deuda hasta que se liquide el saldo.
- **Pagos:** los pagos se pueden hacer en la oficina de SYEMC durante el horario laboral normal, en el quiosco situado en la entrada de automóviles (drive-thru) de la oficina (abierto las 24 horas), en el sitio web de SYEMC, a través de la aplicación SmartHub o llamando al sistema de pago automatizado al 1-(888) 223-2059.
- **Visualización y cálculo de facturas:** SYEMC proveerá información diaria sobre el consumo y el uso a través del servicio SmartHub, lo cual estará sujeto a las demoras ordinarias asociadas a la deducción de cargos y tarifas del saldo de crédito prepagado.
- **Facturación:** los miembros con cuentas EZ Power no reciben extractos en papel ni facturas electrónicas. El historial diario de cuentas EZ Power (consumo, cargos y pagos) estará disponible por teléfono o a través de la aplicación SmartHub o el sitio web. SmartHub permite al miembro modificar los ajustes de notificación del miembro. El miembro es el único responsable de gestionar y actualizar los ajustes

de notificación en la(s) cuenta(s) EZ Power del miembro. Todos los avisos de saldo bajo o desconexión se enviarán por correo electrónico. Si un miembro no mantiene un correo electrónico correcto, se le podría desconectar el servicio sin previo aviso.

- **Desconexión y pagos mínimos por la reconexión:** las cuentas EZ Power están sujetas a desconexión automática cuando el miembro no tiene un saldo de crédito. Cualquier cheque devuelto u otras tarifas se cobrarán en la cuenta del miembro. Si ello causa que el saldo se agote, se desconectará el servicio. Para restablecer el servicio, el miembro debe tener un saldo de crédito en la cuenta.
- **Facturación final:** una vez que se desconecte la cuenta EZ Power, se calculará una factura final. Cualquier crédito restante en la cuenta se reembolsará al miembro.

104 Conexiones adicionales de servicio

Un miembro al corriente de sus obligaciones puede tener cualquier número de conexiones en una membresía. El miembro podría tener la obligación de pagar, de conformidad con la sección 102, el depósito de seguridad correspondiente por cada servicio adicional y se le podría exigir que pague por toda la demanda eléctrica y la energía que consuma en los establecimientos a las tarifas pertinentes de SYEMC. Un miembro con más de una cuenta es responsable por igual del pago actual de todas las cuentas, y la morosidad en una cuenta se podría considerar morosidad en todas las cuentas de dicho miembro.

105 Cobertura de área e instalaciones de línea

SYEMC cobrará una contribución de ayuda a la construcción por cualquier proyecto en que sea poco probable la recuperación de costos a partir de la cuenta.

- Tras la solicitud de servicio de un miembro, SYEMC extenderá su servicio eléctrico monofásico estándar primario y secundario, aéreo o subterráneo, a cualquier servicio residencial primario, gratuitamente para el solicitante/miembro; siempre que el costo de la extensión de dicho servicio no supere los \$12,000.00. Si el costo supera los \$12,000.00, el solicitante/miembro será responsable de pagar los costos que estén por encima de \$12,000.00.
- Servicio temporal
Cuando solicite un servicio temporal (como servicio a proyectos de construcción, trituradoras de rocas, plantas de asfalto, carnavales y ferias, aserraderos, operaciones mineras, etc.), el solicitante debe pagar todos los costos estimados de instalación, el(los) depósito(s) pertinente(s) y el costo de los materiales perdidos debido a la retirada temprana, antes de que comience la construcción.
- Cuando un solicitante/miembro solicita una extensión de servicio primario o secundario para un establecimiento incidental (como graneros, tolvas, máquinas amarradoras, pequeños talleres, invernaderos, pozos, cercas eléctricas, portones eléctricos, cobertizos, servicios para campistas etc.), el solicitante/miembro es responsable de pagar cualquier costo estimado por encima de \$6,000.00 antes del inicio de la construcción.
- Si un solicitante de servicio eléctrico declara inicialmente que un proyecto es un servicio residencial primario y SYEMC determina que el proyecto no es un servicio residencial primario, el solicitante/miembro deberá pagar la contribución de ayuda a los costos de construcción, requerida para un establecimiento de

servicio incidental.

- Nuevas subdivisiones residenciales

Tras su solicitud, la Cooperativa instalará las instalaciones de distribución aéreas o subterráneas para el suministro del servicio eléctrico dentro de una subdivisión planificada de diez (10) lotes o más. Las tarifas de contribución de ayuda a la construcción, equivalentes al costo total estimado de las instalaciones, se deben pagar completamente antes de instalar cualquier instalación eléctrica para la subdivisión. A medida que se construyan estructuras residenciales primarias, la Cooperativa podría, en un plazo de 60 meses después de instalar las instalaciones eléctricas primarias, reembolsar una parte de la contribución de ayuda a la construcción original del desarrollador de la subdivisión.

106 Instalaciones de medición

SYEMC provee e instala un medidor estándar. Cualquier medidor no estándar se considerará una instalación adicional. El miembro debe proveer una base aprobada para el medidor. Todas las bases de medidor deben estar instaladas en una pared exterior accesible. El centro de la base del medidor debe estar a cuatro (4) pies como mínimo y seis (6) pies como máximo con respecto al nivel de rasante terminado. Cuando soliciten más de una clase de servicio en los mismos establecimientos, los miembros deben asegurarse de que su cableado permita que cada clase de servicio se mida por separado.

Independientemente de la propiedad de las instalaciones, SYEMC tendrá derecho, a su elección y a su propia cuenta, de colocar medidores de demanda, voltímetros, dispositivos de bloqueo u otros instrumentos en los establecimientos del miembro con fines de mantenimiento del servicio.

200 Condiciones del servicio

201 Condiciones generales

SYEMC suministrará el servicio eléctrico al miembro solo después que se cumplan las condiciones siguientes:

- El miembro cumple con todos los aspectos del acuerdo de servicio y se compromete a respetar todas las condiciones de los estatutos de SYEMC.
- El miembro se compromete a suministrar, sin costo para SYEMC, todos los derechos de paso y servidumbre necesarios en todas sus propiedades.
- El miembro se compromete a asegurarse de que todas las calles, callejuelas y entradas de automóviles estén niveladas a menos de seis (6) pulgadas de inclinación final y de que haya líneas de lote establecidas antes de que comience la instalación o extensión del servicio eléctrico.
- El miembro acepta que SYEMC tenga derecho de acceso a su propiedad, sin costo para SYEMC, en todo momento y por cualquier motivo necesario o de conveniencia en la construcción, operación o mantenimiento del sistema, o para prestar servicio a cualquier miembro o establecimiento.
- El miembro haya pagado cualquier deuda pendiente que tenga con SYEMC.
- El suministro del servicio no suponga ningún conflicto con las autoridades públicas.

- Todo el cableado y los equipos del miembro cumplen con los requisitos del código nacional de seguridad eléctrica y de SYEMC, así como con las especificaciones de cualquier autoridad local pertinente. Si se solicita, el miembro debe presentar a SYEMC una prueba de inspección que indique que el cableado del establecimiento cumple con todas las normas del gobierno local y estatal.
- El miembro no ha conectado, y se compromete a no conectar en el futuro, ningún motor ni otros equipos que no sean adecuados para el funcionamiento con el tipo de servicio suministrado por SYEMC o que afecten adversamente a los equipos de SYEMC o al servicio a otros miembros.
- El miembro se compromete a ser responsable de cualquier instalación adicional, dispositivos de protección o equipos de corrección necesarios para prestar un servicio adecuado o evitar interferencias con el servicio a otros miembros de SYEMC. Tales cargas incluyen, entre otras, aquellas que requieren una capacidad excesiva debido a altas demandas de corriente momentánea o requieren una estrecha regulación del voltaje, como máquinas de soldar, máquinas de rayos x o motores de arranque directo.
- El miembro se compromete a ser responsable de notificar a SYEMC de cualquier adición o cambio en los equipos del miembro que puedan afectar la calidad del servicio o aumentar su demanda.
- El miembro acepta que, cuando se suministre un servicio de varias fases, mantendrá en todo momento un equilibrio de cargas razonable entre las fases. Los motores trifásicos con altas corrientes de arranque o corrientes fluctuantes se deben instalar de conformidad con el calendario de tarifas y los anexos de SYEMC y con las reglas y regulaciones de servicio.
- El miembro se compromete a notificar oportunamente a SYEMC, por rescrito e incluyendo certificado médico, si alguna persona que reside en su vivienda padece de una enfermedad crónica, está discapacitada o está conectada a un sistema de soporte vital controlado electrónicamente y es esencial implementar adaptaciones especiales para preservar su vida y su salud.

202 Voltajes de suministro estándar

SYEMC mantiene un sistema de corriente alterna a una frecuencia estándar de sesenta (60) ciclos por segundo, según se estipula en las normas nacionales de Estados Unidos, que se suministra a través de su sistema y en el marco de las prácticas prudentes de los servicios públicos. SYEMC determinará el voltaje, el número de fases y el tipo de medición que se suministrará dependiendo de las instalaciones de SYEMC disponibles y del carácter, el tamaño y la ubicación de la carga que recibirá el servicio. Los miembros deben contactar a SYEMC, por escrito, antes de proceder con la compra, la instalación o el cableado de los equipos.

Los voltajes de servicio que se describen a continuación son nominales. Se deben esperar variaciones entre no menos de ciento catorce (114) voltios y no más de ciento veintiséis (126) voltios sobre una base de ciento veinte (120) voltios.

Monofásico	120/240 voltios
Trifásico	120/208 voltios

Trifásico 120/240 voltios

Trifásico 277/480 voltios

No hay infracción de la norma de voltaje si los voltajes que están fuera de los límites indicados se deben a lo siguiente:

- acción de los elementos,
- interrupciones del servicio,
- separación temporal de partes del sistema principal,
- fluctuaciones infrecuentes de corta duración,
- control de voltaje con fines de gestión de carga,
- otras causas que escapan al control de SYEMC,
- adición de equipos del miembro sin la debida notificación a SYEMC,
- operaciones de emergencia, o
- operación de los equipos del miembro.

203 Interrupciones del servicio

SYEMC no garantiza el servicio continuo e ininterrumpido y no asumirá ninguna responsabilidad por la pérdida o los daños de los equipos del miembro, de otras propiedades personales o de propiedades inmobiliarias, por pérdidas comerciales o por daños indirectos, que ocurran debido a la imposibilidad de suministrar el servicio eléctrico o a cualquier interrupción o inversión del suministro del servicio eléctrico, si ello se debió a causas que escapan al control razonable de SYEMC.

Dichas causas pueden ser, entre otras:

- una acción de emergencia debido a una condición adversa o a una alteración en el sistema de SYEMC, o en cualquier otro sistema interconectado directa o indirectamente con este,
- un acto de fuerza mayor o de un enemigo público, una insurrección, disturbio, desorden civil, incendio, o una orden de las autoridades federales, estatales, municipales, del condado u otra autoridad pública, hacer ajustes, cambios o reparaciones necesarios en líneas, subestaciones e instalaciones, y en casos en que, a criterio de SYEMC, la continuación del servicio a los establecimientos de los consumidores ponga en peligro a las personas o sus propiedades.

El miembro notificará a SYEMC de inmediato de cualquier defecto en el servicio o cualquier problema o irregularidad en el suministro eléctrico.

El trabajo de mantenimiento en líneas o equipos, que requiera interrupción del servicio, se llevará a cabo, según se pueda predecir, en el momento en que cause la menor molestia a los miembros. Siempre que sea práctico, se notificará con antelación a los miembros que serán afectados por dichas interrupciones planificadas.

204 Mantenimiento del derecho de paso

El miembro concederá derecho de paso a SYEMC. SYEMC dará mantenimiento al derecho de paso de conformidad con sus especificaciones, y tendrá derecho también a cortar, podar y controlar, a través de medios mecánicos y químicos, árboles, ramas y arbustos situados

dentro del derecho de paso, así como los que estén fuera del derecho de paso que puedan interferir con la operación o el mantenimiento del sistema de líneas de SYEMC, o constituyan una amenaza o un peligro para este. Cuando se realicen tareas de poda en el derecho de paso, SYEMC retirará los escombros que no sean troncos cortados, a su propia cuenta, de las áreas “limpias y bien mantenidas”, o sea, las áreas que se mantienen libres de leños y maleza.

Los miembros que observen peligros obvios, como árboles caídos o ramas sobre las líneas eléctricas, deben informarlo a SYEMC.

205 Electricidad foránea, servicio paralelo y generación de reserva

El miembro no usará el servicio eléctrico de SYEMC en paralelo con un servicio eléctrico suministrado a través de otra fuente, y tampoco se introducirá un servicio eléctrico suministrado por otra fuente en los establecimientos del miembro para el uso junto con el servicio eléctrico de SYEMC, o como complemento de este, sin previo consentimiento, por escrito, de SYEMC.

Cuando el miembro provee generación de reserva o complementaria in situ, la operación de los equipos de generación del miembro en paralelo con el sistema de SYEMC no se permitirá sin el permiso explícito de SYEMC. De obtener dicho permiso, el miembro instalará todos los dispositivos de protección especificados en el código eléctrico nacional, en el código de seguridad eléctrica nacional o por SYEMC, según corresponda. En el uso de generación in situ que no es en paralelo, se debe usar un conmutador de doble tiro para evitar posibles lesiones al personal y los equipos de SYEMC al imposibilitar el retorno de corriente a la línea principal desde el generador de emergencia. El miembro será responsable de cualquier lesión a personas o daño a la propiedad que emane de la incapacidad de dicho miembro para cumplir estrictamente con esta disposición.

206 Instalaciones aceptables y procedimientos de energía independiente

La Cooperativa proveerá una solicitud estándar para las instalaciones calificadas.

207 Conversión y reubicación de líneas e instalaciones

A solicitud de un miembro, y si es coherente con la práctica prudente de los servicios públicos, SYEMC reubicará las líneas, los postes y las instalaciones. Se le podría exigir al miembro que pague, con antelación, el costo de reubicación de las instalaciones y la adquisición de cualquier derecho de paso requerido y aprobado que sea necesario para la reubicación. A solicitud de un miembro, SYEMC podría convertir instalaciones aéreas adecuadas existentes en instalaciones subterráneas, siempre que el miembro pague todos los costos en que SYEMC incurra.

En la mayoría de las circunstancias, previa solicitud, SYEMC elevará o descenderá las líneas para permitir el paso seguro para los inmuebles o los equipos que se trasladan. Las partes que hagan tales solicitudes deberán pagar los costos de mano de obra y de cualquier material y equipo utilizados. Además, dichas partes deberán pagar a SYEMC, con antelación, un estimado de costo razonable no reembolsable. Se prohíbe estrictamente la construcción en zonas de derecho de paso.

208 Asistencia a la gestión energética

SYEMC investigará, asesorará y prestará ayuda, según sea necesario, en todas las solicitudes razonables del miembro que correspondan a su cuenta, consumo, factura, equipos de gestión de carga y medidas de conservación de energía.

300 Facturación

301 Responsabilidad de leer el medidor

Los medidores serán leídos por SYEMC o por su contratista designado. El miembro puede elegir un medidor de lectura manual, de estar disponible. Se facturará una visita de terreno mensual por cada medidor de lectura manual. Si, por alguna razón, no se lee un medidor, la lectura y el consumo correspondiente para el periodo se estimarán en base al consumo anterior y a otros factores aplicables.

302 Fechas de vencimiento de pago y ausencia de pago

Los pagos se deben realizar a más tardar en la fecha límite indicada en la factura y se considerarán morosas si no se reciben en la oficina de SYEMC antes de que esta cese sus actividades del día en dicha fecha. Los miembros cuyas facturas se consideren morosas deberán pagar un cargo por pago atrasado no mayor al uno punto cinco por ciento (1.5%) del monto en mora por mes.

SYEMC es responsable de realizar todas las lecturas del medidor de manera cíclica. Las facturas de SYEMC se generarán en base a dichas lecturas.

A modo de cortesía, no se aplicará ninguna penalidad o cargo por pago atrasado la primera vez que tenga lugar un pago en mora. Una vez que se emita un aviso de desconexión, las cuentas impagas estarán sujetas a desconexión en un plazo de siete (7) a ocho (8) días naturales tras la fecha del aviso.

Si un representante de servicio visita una cuenta para realizar el cobro, se añadirá un cargo de servicio a la factura del miembro.

Si se desconecta el servicio por incumplimiento de pago de la cuenta, se deberá pagar un cargo por reconexión, si corresponde, y un depósito, además de abonar el pago completo de todas las facturas impagas antes de que se restablezca el servicio. La conversión a una cuenta EZ Power (medición prepagada) podría ser una opción para evitar el pago de un depósito de seguridad para la reconexión.

El hecho de no recibir una factura o aviso no constituirá una exención de pago para el miembro.

En aquellos establecimientos que cuenten con la tecnología necesaria, la desconexión por incumplimiento de pago de cuenta y cualquier reconexión posterior se realizarán de manera remota. Cuando un servicio se desconecte de manera remota, todos los pagos requeridos para la reconexión se deben realizar a través de SmartHub, en persona en la oficina de SYEMC, en un establecimiento de pago aprobado, en el quiosco de pago situado en la entrada de automóviles (drive-thru) de SYEMC o por teléfono. SYEMC no enviará representantes de servicio para cobrar el pago de una cuenta que se haya desconectado de manera remota.

Cuando se envíe un representante de servicio a un establecimiento con el fin de cobrar el

pago o efectuar la desconexión de una cuenta en mora, SYEMC instalará un medidor eléctrico con la tecnología necesaria para la desconexión remota. Los medidores con desconexión remota no se instalarán en establecimientos de servicio monofásico con capacidad nominal para más de doscientos (200) amperios ni en ningún establecimiento con servicio trifásico. SYEMC se reserva el derecho, a su entera discreción, de instalar o retirar medidores con desconexión remota en cualquier establecimiento.

Los miembros pueden solicitar, por escrito, que se envíe una copia de cualquier aviso de desconexión a un tercero especificado; sin embargo, el hecho de que no se pueda enviar el aviso a dicho tercero no eximirá al miembro de la responsabilidad de efectuar el pago del servicio.

303 Varias cuentas

Si un miembro tiene más de una cuenta, SYEMC se reserva el derecho de aplicar cualquier pago que el miembro efectúe a cualquiera de las cuentas del miembro. Todos los fondos que se reciban se aplicarán primero a cualquier interés y penalidad imputados a la(s) cuenta(s) morosa(s) y los fondos restantes se aplicarán a la factura del servicio eléctrico. La morosidad de un miembro en cualquier cuenta se podría considerar morosidad en todas las cuentas de dicho miembro y podría ser causa de desconexión de todos los servicios.

304 Factura en disputa

El hecho de no recibir una factura no constituirá una exención de pago para el miembro. Es posible solicitarle a SYEMC una copia de la factura. Ninguna disputa sobre el monto de una factura ni ninguna reclamación o demanda del miembro contra SYEMC alterarán los requisitos de pago normales.

305 Método de pago

Los pagos se pueden efectuar en las oficinas de SYEMC o a través de un centro de cobro autorizado. Consulte el sitio web de SYEMC (www.syemc.com) para obtener un listado completo de los centros de cobro autorizados.

Los pagos también se pueden efectuar:

- en persona,
- en el quiosco/entrada de automóviles (drive-thru),
- por correo postal (solo cheque o giro postal),¹
- por transferencia bancaria,

¹Los pagos efectuados por correo postal se deben recibir en SYEMC a más tardar en la fecha límite de pago indicada en la factura. El miembro asumirá los riesgos de cualquier pago efectuado por correo postal en forma de efectivo. Se recomienda **encarecidamente** a los miembros no efectuar pagos en efectivo, excepto si lo hacen en persona.

- por pago recurrente por tarjetas de débito o de crédito,
- por teléfono,

- por sitio web de SYEMC, o
- por aplicación SmartHub (disponible para descarga en Google Play o en App Store).

Se considera que se ha “efectuado” un pago cuando SYEMC se encuentra en posesión del efectivo, o de otra forma negociable equivalente, y así lo indica en la cuenta del miembro.

306 Cheques devueltos

Cualquier miembro al corriente de sus obligaciones cuyo cheque para el pago del servicio sea devuelto debido a insuficiencia de fondos, será notificado de ello por correo postal o electrónico. Se añadirá un cargo por cheque devuelto al saldo de la cuenta del miembro. Dicho cargo será igual al máximo permitido por las leyes de Carolina del Norte.

Si el miembro no está al corriente de sus obligaciones al momento en que se devuelve el cheque por insuficiencia de fondos, se interrumpirá el servicio de inmediato y sin previo aviso. Si SYEMC recibe más de dos cheques devueltos de un miembro en cualquier periodo de 12 meses, SYEMC podría negarse a aceptar otros cheques personales del miembro.

307 Corrección de errores de facturación

El miembro puede solicitar que se realice una prueba del medidor. Se cobrará un cargo por prueba del medidor, según se especifica en el calendario de cargos, pero este se reembolsará si se encuentra que el medidor produce un error mayor o menor de media unidad porcentual (1/2%).

Se enviará un informe al miembro en un plazo razonable después que se realice la prueba solicitada.

Cuando un medidor deja de funcionar o no registra la medición correctamente, o se encuentra que la calibración es errónea en más o menos de media unidad porcentual (1/2%), se ajustará la cuenta del miembro según corresponda.

Se harán ajustes oportunamente en las facturas de electricidad basadas en equipos de medición poco precisos o que contengan errores de lectura de medición o errores de facturación. SYEMC emitirá un crédito inmediato cuando haya cometido un error, y se espera que el miembro pague cualquier cargo adicional apropiado que se haya facturado. Sin embargo, los ajustes se limitarán a un máximo de treinta y seis (36) meses. A solicitud de un miembro, y si las circunstancias lo permiten, los pagos que se deben a SYEMC se pueden efectuar a plazos durante un periodo de igual duración que el periodo de tiempo durante el cual ocurrió el error. Si el periodo durante el cual ocurrió el error de facturación no se puede determinar, el ajuste de facturación se basará en el promedio del consumo o la demanda durante los treinta y seis (36) meses anteriores.

Si el periodo durante el cual ocurrió el error de facturación se puede determinar, el ajuste de facturación se basará en el promedio de consumo o de demanda durante todo el período hasta un máximo treinta y seis (36) meses.

308 Cese inevitable del servicio por el miembro

En caso de que un establecimiento sea destruido de manera no intencional, trayendo consigo un cese completo del servicio, entonces, tras aviso del miembro a SYEMC en un plazo de treinta (30) días posteriores al suceso, indicando que el miembro tiene previsto

reanudar el servicio lo antes posible, se le eximirá de cualquier cargo básico por instalaciones hasta que se reanude el servicio. De lo contrario, el acuerdo de servicio cesará de inmediato.

400 Desconexión y reconexión

401 Desconexión del servicio por SYEMC

Tras haberle enviado un aviso y haberle dado un tiempo razonable para el cumplimiento, se podría desconectar el servicio del miembro por incumplimiento de los estatutos de SYEMC, del acuerdo de servicio con SYEMC o de cualquier ley, regulación o código federal, estatal o local pertinente, incluyendo, entre otros, incumplir el pago de facturas o negar el acceso a los medidores u otras instalaciones de SYEMC en los establecimientos del miembro.

SYEMC podría desconectar el servicio de inmediato y sin previo aviso por las razones siguientes:

- descubrimiento de alteraciones del medidor o los equipos de gestión de carga o desvío de corriente,
- descubrimiento de consumo de energía por razones ilícitas o no autorizadas,
- orden de una autoridad pública,
- descubrimiento de una condición eléctrica que, según determinación de SYEMC, sea potencialmente peligrosa y constituya un riesgo inminente para la vida o la propiedad de SYEMC o el público,
- para reparaciones, operaciones de emergencia o interrupciones de la fuente de suministro del miembro,
- introducción de electricidad externa en los establecimientos sin consentimiento escrito de SYEMC, o
- cualquier amenaza para el personal o los contratistas de SYEMC, o intimidación de estos.

402 Reconexión del servicio por SYEMC

Después que SYEMC desconecta el servicio eléctrico por las razones mencionadas en la sección 401, el servicio se puede volver a conectar bajo las condiciones siguientes:

- corrección de las condiciones que dieron lugar a la desconexión,
- abono del pago del costo de la reparación o el reemplazo del medidor o de cualquier otra propiedad de SYEMC, si estos han sido alterados, dañados o destruidos,
- el miembro se ha comprometido a cumplir con requisitos razonables para proteger a SYEMC contra otras infracciones, y
- abono del pago de una tarifa de reconexión o cualquier otro cargo de servicio y depósito de seguridad pertinentes, según se especifica en el calendario de cargos.

Cuando el servicio se haya desconectado debido a que no se ha pagado una factura, se ha alterado el medidor o se ha consumido energía de manera no autorizada o ilícita, SYEMC tendrá derecho a negarle el servicio al miembro hasta que este corrija la infracción, restablezca el crédito y pague todas las cuentas pertinentes.

403 Desconexión del servicio por el miembro

A falta de una indicación distinta en un contrato escrito, para desconectar el servicio el miembro debe avisar de ello con al menos un día hábil de antelación a la desconexión solicitada.

Un miembro puede retirarse voluntariamente de la membresía, al corriente de sus obligaciones, pagando todas las cuentas que debe a SYEMC, resolviendo cualquier problema de incumplimiento pendiente con los estatutos o estas reglas de servicio, y dejando de usar el servicio eléctrico de SYEMC. Tras su retirada, el miembro recibirá un reembolso del saldo de cualquier depósito de seguridad del servicio en poder de SYEMC, después de haberlo aplicado a la factura final del miembro.

500 Obligaciones de SYEMC y del miembro

501 Aprobación y autoridad de la junta de SYEMC

La junta de directores de SYEMC es el órgano rector y la autoridad final para elaborar y revisar estas reglas y regulaciones de servicio. Estas reglas y regulaciones de servicio y los calendarios de tarifas están archivados en la oficina de la sede de SYEMC, y dicho archivo y publicación constituirán el aviso oficial a todos los miembros cuando ocurran cambios.

En caso de conflicto entre cualquier disposición de los estatutos y las reglas y regulaciones de servicio, los estatutos prevalecerán. En caso de conflicto entre cualquier disposición de un calendario de tarifas o un anexo y estas reglas y regulaciones de servicio, el calendario de tarifas o el anexo prevalecerán.

502 Responsabilidad del miembro y de SYEMC

El servicio eléctrico es suministrado por SYEMC y comprado por el miembro bajo la condición explícita de que después que pasa el punto de suministro se convierte en propiedad del miembro, para ser utilizado solo de conformidad con las disposiciones del acuerdo de servicio. SYEMC no será de ningún modo responsable de las pérdidas o daños que ocurran a personas o propiedades, de pérdidas comerciales o de daños indirectos, que emanen directa o indirectamente del uso, el mal uso o la presencia de dicho servicio eléctrico después que pasa el punto de suministro, ni de ninguna pérdida o daño que emane de la presencia, el carácter o el estado de los cables o equipos del miembro o de la inspección o reparación de los cables o equipos del miembro.

Se entiende y acuerda que SYEMC es únicamente un proveedor de servicio eléctrico y no será responsable de ningún daño a los inmuebles, motores, aparatos u otras propiedades del miembro debido a rayos, defectos en el cableado u otras instalaciones eléctricas, equipos defectuosos u otras causas que no se deban a negligencia de SYEMC. SYEMC no será responsable en modo alguno de la transmisión, el uso o el control del servicio eléctrico más allá del punto de suministro, excepto según se aplique al uso de los programas de gestión de carga.

En el mantenimiento del derecho de paso, SYEMC no será responsable de los daños a árboles, arbustos, céspedes, cercas, aceras u otras obstrucciones para la instalación, el mantenimiento o el reemplazo de las instalaciones, a menos que hayan sido causados por su propia negligencia.

Todos los medidores, las conexiones de servicio y otros equipos suministrados por SYEMC serán y permanecerán propiedad de SYEMC. El miembro no interferirá con los medidores, sellos u otras propiedades de SYEMC, ni los alterará, y no permitirá que lo haga ninguna otra persona que no sea agente autorizado o empleado de SYEMC. El miembro pagará por los daños que cause o permita a las propiedades de SYEMC.

503 Procedimiento de queja

Se hará una investigación exhaustiva y oportuna de todas las quejas sobre el servicio. El procedimiento recomendado para manejar las quejas por la calidad del servicio es el siguiente:

- Primero, presente una queja en la oficina de SYEMC y espere un tiempo razonable para que se lleve a cabo la investigación, la asesoría y las medidas. Si los resultados no son satisfactorios, entonces:
- Presente una queja por escrito ante el director general, proporcionando la información y los resultados de la queja inicial y/o mencionando al personal de SYEMC que procesó la queja. Espere un tiempo razonable para que el director general investigue y tome medidas. Si los resultados todavía no son satisfactorios, entonces:
- Presente una queja por escrito ante la junta de directores de SYEMC. Espere un tiempo razonable para que la junta programe la discusión del tema en una reunión ordinaria y tome una decisión. Si los resultados todavía no son satisfactorios, entonces:
- Presente una queja antes la Autoridad de Electrificación Rural de Carolina del Norte en Raleigh, Carolina del Norte, situada en la dirección siguiente: North Carolina Rural Electrification Authority in Raleigh, North Carolina, 4321 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-4321, (919) 733-7513. Espere un tiempo razonable para que la autoridad investigue y tome medidas.

EL HECHO DE QUE SYEMC NO HAGA CUMPLIR ALGUNA DE LAS CONDICIONES DE ESTAS REGLAS Y REGULACIONES NO SE CONSIDERARÁ UNA RENUNCIA A SU DERECHO DE HACERLO.

Apéndice 1:

Calendario de cargos

Depósito de seguridad: ver sección 102	
Conexión manual: NO REEMBOLSABLE.....	\$25.00
Reconexión manual por no pago.....	\$50.00
Tarifa mensual por lectura manual del medidor	\$25.00
Tarifa por traslado.....	\$10.00
Cargo por pago atrasado en el último monto a pagar	1 ½% por mes
Cargo por aviso de pago atrasado	\$5.00
Cargo por cobranza	\$25.00
Cargo por cheque devuelto	\$25.00
Cargo por prueba de medidor	\$75.00
Cargo por alteración de medidor: 1ª infracción	\$250.00
Cargo por alteración de medidor: 2ª infracción	\$500.00

Apéndice 2:

Definiciones

Solicitante

Un miembro actual o potencial que ha solicitado el servicio.

Cobertura de área

Política pública que obliga a SYEMC a prestar servicio, sin discriminación, a todas las personas y entidades que deseen el servicio eléctrico dentro de un territorio de servicio asignado a SYEMC.

Periodo de facturación

Periodo de tiempo entre las facturas mensuales.

Créditos de capital

Parte de los márgenes netos de SYEMC que se asigna a miembros individuales y que se devuelve periódicamente según lo determina la junta de directores.

Derecho de paso limpio y mantenido

Área con derecho de paso que se mantiene de manera regular sin vegetación que pueda interferir con el servicio eléctrico.

Conservación

Práctica mediante la cual se usan de manera eficiente y eficaz las instalaciones de generación y transmisión de electricidad, mientras se evita un consumo derrochador de la energía eléctrica.

Factura morosa

Factura cuyo pago no se ha recibido en la oficina antes de que esta cese sus actividades del día en la fecha de pago indicada en dicha factura.

Servicio eléctrico

Suministro, a un punto de suministro establecido, de corriente alterna con frecuencia nominal de 60 ciclos por segundo y de varios voltajes nominales.

Electricidad externa

Cualquier electricidad, usada por el miembro, que este obtenga de una fuente que no es SYEMC, incluyendo, entre otras, la energía obtenida de otros proveedores y de generadores particulares.

Núcleo familiar

Todas las personas que viven en la misma vivienda.

Miembro

Cualquier persona o entidad legal que haya solicitado la membresía de SYEMC con el fin de recibir servicio eléctrico, y cuya solicitud haya sido aceptada.

Miembro al corriente de sus obligaciones

Miembro que ha cumplido con todas sus obligaciones en todas las cuentas a su nombre y ha mantenido una “buena” calificación crediticia en el sistema de información del consumidor de la Cooperativa. Una cuenta con “buena” calificación crediticia en el sistema de información del consumidor es una cuenta que no ha tenido más de cuatro puntos en “eventos de crédito” durante los últimos 12 meses. Los “eventos de crédito” tienen lugar cuando su factura no es pagada en la fecha de pago, pudiendo ser, entre otros, avisos de pago atrasado o de desconexión, desconexión por incumplimiento de pago, cheques devueltos, bancarrota, alteración del medidor, etc.

Alteración del medidor

Desvío de corriente o alteración o manipulación no autorizadas del medidor, los cables, los sellos u otros aparatos de SYEMC, de manera tal que se impida que el medidor pueda registrar con precisión, debajo del sello, la cantidad de servicio eléctrico que se ha suministrado al miembro. Es posible que se apliquen sanciones penales. La alteración o manipulación no autorizadas de los equipos de gestión de carga de SYEMC a menudo se conocen también como **alteración del medidor**.

NCEMC

North Carolina Electric Membership Corporation, situada en Raleigh, Carolina del Norte, es el proveedor mayorista del servicio eléctrico de 26 cooperativas en Carolina del Norte. NCEMC es una cooperativa que es propiedad de 26 cooperativas de la misma manera en que SYEMC es propiedad de los miembros que reciben el servicio eléctrico minorista de SYEMC.

Inmuebles permanentes

Inmuebles que tienen cimientos permanentes e instalaciones de agua potable y residual permanentes.

Punto de suministro

Punto en el que la propiedad del servicio eléctrico se transfiere del vendedor al comprador. A falta de una especificación distinta, el punto de suministro será aquel donde termina el sistema de cableado de SYEMC para el suministro del servicio eléctrico al sistema de cableado del miembro. En los servicios aéreos, el punto de suministro será la acometida; y en los servicios subterráneos, el punto de suministro será la línea lateral de la base del medidor.

Acuerdo de servicio

Acuerdo de servicio entre SYEMC y el miembro, que consta de lo siguiente:

- solicitud de membresía, firmada por el miembro y por la Cooperativa,
- pago de cualquier tarifa requerida,
- estatutos,
- todos los derechos de paso y servidumbre necesarios,
- calendarios de tarifas y anexos pertinentes, y
- reglas y regulaciones de servicio.

Voltaje de servicio

Voltaje en el punto en que el sistema eléctrico del proveedor se conecta con el del usuario (punto de suministro). El voltaje de servicio normalmente se mide en la base del medidor de servicio o en el interruptor de entrada, y las variaciones permisibles normalmente se expresan en una base de 120 voltios.

Conexiones de servicio estándar

A falta de indicación o acuerdo distinto de SYEMC, la conexión de servicio estándar será el servicio eléctrico monofásico de 60 ciclos por segundo, suministrado en el punto de suministro a 120/240 voltios, sujeto a las variaciones normales.