

# Manual para miembros

*Sus derechos y responsabilidades*



**Jackson County REMC**

# MANUAL PARA MIEMBROS

## CONTÁCTENOS

### **UBICACIÓN DE LA OFICINA:**

274 E Base Road  
P.O. Box K  
Brownstown, IN 47220

### **Llámanos:**

812-358-4458 (Office-Local)  
855-935-3553 (Pay by Phone)

**Fax:** 812-358-5719

### **En línea:**

[www.jacksonremc.com](http://www.jacksonremc.com)

### **Correo electrónico:**

[info@jacksonremc.com](mailto:info@jacksonremc.com)

## SERVICIO DE EMERGENCIA

A toda hora, de día o  
noche 812-358-4458  
800-288-4458

# Bienvenido

Querido miembro o solicitante,

Bienvenido a Jackson County REMC. Ud está recibiendo o recibirá servicio eléctrico de una organización sin fines de lucro, propiedad de uno de sus miembros, cuyo único objetivo es ofrecer un servicio de calidad a precios razonables para nuestros miembros.

Ponemos a su disposición este manual para conocer los procedimientos que seguimos, así como sus derechos y responsabilidades. Mientras que este folleto es un resumen de las políticas y procedimientos de REMC, si conserva este folleto para su referencia, podrá obtener respuestas a muchas preguntas que quizá pueda tener de vez en cuando. También le brindamos la posibilidad de llamarnos cada vez que necesite cualquier información o aclaración adicional.

Los siguientes cuatro puntos merecen atención:

**1. Las líneas eléctricas primarias no están aisladas.** Los cables pelados llevan electricidad a 7.200 voltios hacia su transformador. La seguridad pública se logra solamente manteniéndose a una distancia segura. Elementos tales como antenas, escaleras y cometas nunca no están permitidos en las proximidades de las líneas primarias. A pesar de que los cables de servicio de corriente que van desde el transformador a su hogar están parcialmente aislados, aún así debe evitar el contacto.

**2. Nunca coloque una estructura dentro de los 20 pies de una línea primaria.**

Para evitar una violación de servidumbre peligrosa y costosa, cualquier nueva estructura o adición debe construirse al menos 20 pies lejos de la línea de alimentación. Recomendamos una separación de 40 pies para permitir la posible instalación de una antena o árbol de patio. Si usted tiene servicio subterráneo, se debe mantener una separación de 10 pies. Llámenos para confirmar su plano de construcción.

**3. Cortamos. Árboles 20 pies lejos de las líneas primarias.** Esta práctica es fundamental para la confiabilidad del servicio y su seguridad personal. Para evitar la necesidad de cortar, se deben plantar árboles para que incluso cuando estén totalmente desarrollados, sigan estando a 20 pies de distancia de las líneas eléctricas.

**4. Ofrecemos varias opciones para realizar el pago de tu factura de servicio.** Puedes utilizar los métodos tradicionales de enviar por correo su pago o pasar por la oficina, puedes inscribirse en nuestra opción bancaria del Proyecto EZ o puedes hacer un pago las 24 hs, 7 días a la semana con nuestro sistema de teléfono de pago seguro o con el enlace de SmartHub en nuestro sitio web o desde tu smartphone con la app de SmartHub.

Les aseguro que haremos todo que lo posible por cumplir nuestra misión de entregar las

ventajas de la electricidad a nuestros miembros de manera fiable, económica y responsable.

Atentamente,

Mark McKinney, Gerente General

# **Jackson County REMC es una organización sin fines de lucro**

## **¿Esto es importante?**

A decir verdad, para un cliente que sólo quiere utilizar el servicio eléctrico y pagar las cuentas, esto puede hacer poca diferencia. Sin embargo, para un cliente que está interesado en política de la empresa y en dónde va el dinero, el hecho de que él o ella sea miembro de una cooperativa sin fines de lucro puede ser bastante significativo.

Por ejemplo, es bueno saber que las políticas, los presupuestos y las operaciones de REMC son determinadas y supervisadas por una Junta de Directores, que son los propios miembros, elegidos por los miembros, y que a diario interactúan con otros miembros.

Es bueno saber que se está ejecutando la empresa con los intereses a largo plazo de todos los miembros principales en la mente de su Consejo de administración.

Es bueno saber que, si es necesario, cualquier miembro puede hablar directamente con la administración de REMC, podrá dirigirse directamente a la Junta Directiva y puede postularse para las elecciones de la misma.

Es bueno saber que REMC no se beneficia de los crecientes precios de la electricidad.

Es bueno saber que las tasas aumentan solamente cuando es necesario y no sólo para reforzar los fondos. Los ingresos anuales por encima de los gastos anuales son asignados a los miembros como créditos de capital y reinversión en planta.

Es bueno saber que la organización y los activos fijos de REMC son propiedad de sus miembros actuales y anteriores y que REMC no puede ser vendido o fusionado sin el consentimiento de sus miembros propietarios, sus clientes.

Es bueno saber que la REMC fue creado con el único propósito de servir a sus miembros y su razón de ser nunca ha cambiado. Todavía mantiene el foco en el servicio.

## **Para instalar el servicio eléctrico, el solicitante deberá:**

- a. Presentar una identificación;
- b. Completar una solicitud de membresía escrita;
- c. Acordar por escrito para que cada lugar que reciba servicio sea responsable por todas las facturas de todos los bienes y servicios recibidos;
- d. Realizar el pago de una cuota reembolsable y cargos requeridos
- e. Comprometerse a cumplir con los artículos de incorporación y estatutos de REMC y aquellas reglas, regulaciones y políticas que puedan ser adoptadas por la Junta Directiva de vez en cuando.

*Los cónyuges legales puede tener una membresía conjunta para todas sus cuentas. Cada miembro tiene un voto en cuestiones que requieran una consideración de ingreso.*

## **Protección de Privacidad e Identidad**

Sólo los miembros registrados o las partes autorizadas por un miembro registrado pueden indagar el estado, obtener o cambiar información personal. Incluso a un cónyuge no se concederá el acceso a la información de la cuenta a menos que esté señalado en los registros de REMC como "miembro" o un "contacto externo autorizado". Una membresía bajo el nombre de uno de los cónyuges se puede convertir en una membresía conjunta para un matrimonio en cualquier momento para evitar posibles molestias a causa de estas precauciones.

Jackson County REMC sólo recopila información personal que utiliza para proporcionar servicios a sus miembros. No alquila ni vende ninguna información personal. No comparte información personal con terceros excepto con organizaciones de confianza que considere prudentes para llevar a cabo las funciones empresariales básicas o la prestación de servicios extendidos, solicitados y autorizados por los miembros individuales; o según lo requerido por la ley.

## **Infraestructura de medición avanzada (AMI)**

Jackson County REMC comenzó utilizando medición automatizada en 1995. El sistema AMI que usamos hoy en día es un sistema integrado de medidores inteligentes, redes de comunicación y sistemas de gestión de datos que permite la comunicación de dos vías entre el REMC y el medidor. Este sistema proporciona más que una lectura del medidor. Proporciona una serie de beneficios para nuestros miembros incluyendo: medición datos por hora, indicadores de interrupción y restauración, ingeniería de datos y mucho más, lo cual ha demostrado ser inmensamente valioso para mejorar nuestros servicios de suministro de energía y ahorrar los costos a largo plazo de la energía.

Nos tomamos en serio las preocupaciones de los miembros respecto a la seguridad de los datos. Los medidores que hemos instalado transmiten los datos sobre las líneas de energía, no a través de señal de radio. Los datos se mantienen en bases de datos seguras y son utilizados sólo para facturación, operaciones de red y servicios mejorados.

## **INFORMACIÓN SOBRE SU REMC**

En 1935, dos importantes acontecimientos condujeron a la Fundación de REMC en el Condado de Jackson. La legislatura del Estado aprobó la ley de REMC de Indiana, y el 11 de mayo de 1935, el Congreso de Estados Unidos aprobó el proyecto de ley estableciendo la Administración Rural de la Electrificación (REA), la cual se convirtió en parte del Servicio Rural de utilidades (RUS) en 1994. La primera reunión pública para organizar REMC en el Condado de Jackson se celebró el 5 de noviembre de 1936. El primer préstamo de REA a REMC del Condado de Jackson fue aprobado el 22 de septiembre de 1937, por \$100.000. El primer polo se fijó el 12 de febrero de 1938. La conexión real de la electricidad en los hogares comenzó el martes 28 de junio de 1938. Durante 1939 y 1940, se acordó

ampliar el área de servicio para incluir partes de los condados adyacentes. El área de servicio que se muestra en la página 4 se extiende en partes de diez condados.

## **La Junta de Directores**

Las operaciones de su REMC se llevan a cabo bajo las políticas establecidas por una Junta Directiva. Hay nueve directores, cada uno elegido de uno de los nueve distritos de EMC. Cada director es un miembro de la cooperativa, al igual que tú y recibe el servicio eléctrico de la cooperativa, tal y como tú lo recibes. Como miembros, los directores están sujetos a los estatutos de las mismas leyes, políticas, tarifas y prácticas de funcionamiento de la cooperativa como el resto de los miembros.

Los miembros corporativos eligen a los directores en la reunión anual. Cada miembro tiene un voto, aunque puede haber múltiples cuentas. Tres directores son elegidos cada año en la reunión anual por votación de los miembros asistentes. Cada uno los 9 directores es elegido para cumplir un mandato de tres años y puede ser reelecto. Antes de la reunión anual, la Junta Directiva designa comités nominados de tres personas que viven dentro de cada uno de los tres distritos con términos vencidos. Se le indica a cada comité que intente seleccionar al menos dos candidatos para la vacante. Pueden realizarse nominaciones adicionales por petición como se indica en los estatutos.

Los directores se reúnen regularmente con el Director General el segundo martes de cada mes y también se pueden convocar reuniones especiales. Se espera asistir a otras reuniones y seminarios para adquirir conocimientos sobre temas especializados y técnicos que deben tomar decisiones. Los directores reciben una cuota por asistir a cada reunión y se les reembolsan los gastos que incurran, pero no reciben salarios.

## **Nuestra zona de servicio**

Nuestra área de servicio se extiende en porciones de diez provincias, incluyendo la mayor parte de Jackson y Washington; 2 1/2 municipios en Jennings; 3 1/2 municipios de de Scott; 3 municipios en Lawrence; 1 municipio en Brown; y pequeñas porciones de Clark, Jefferson, Monroe y Bartholomew. Se excluyen algunas zonas cerca de las ciudades más grandes que tenían servicio eléctrico en el momento que REMC comenzó en 1937.

Nuestra área de servicio comprende aproximadamente 50 millas de largo (norte y sur) y 46 millas de ancho en los extremos más grandes, cubriendo aproximadamente 1400 millas cuadradas. Nuestro sistema incluye zonas agrícolas y áreas montañosas con lugares de interés hermosos y pintorescos como en el sur de Indiana.

Nuestros equipos de construcción y servicios operan desde la sede central en Brownstown.

**DISTRITO 1** - Nuestra zona de servicio en los municipios de Carr, Driftwood y Grassy Fork y el municipio de Brownstown al sur de White River, todos en el condado de Jackson; y en los municipios de Monroe y Gibson en el condado de Washington.

**DISTRITO 2** - Nuestra zona de servicio en los municipios de Guthrie, Pleasant Run y Shawswick en el condado de Lawrence y el municipio de Polk en el condado Monroe.

**DISTRITO 3** - Nuestra zona de servicio en los municipios Jefferson, Brown, Howard, Posey y Vernon y el municipio de Washington al oeste de Indiana Highway 135, todos en el condado de Washington.

**DISTRITO 4** - Nuestra zona de servicio en los municipios Franklin, Jackson, Pierce y Polk y el municipio de Washington al este de Indiana Highway 135, todos en el condado de Washington; y los municipios Monroe y Wood en el condado Clark.

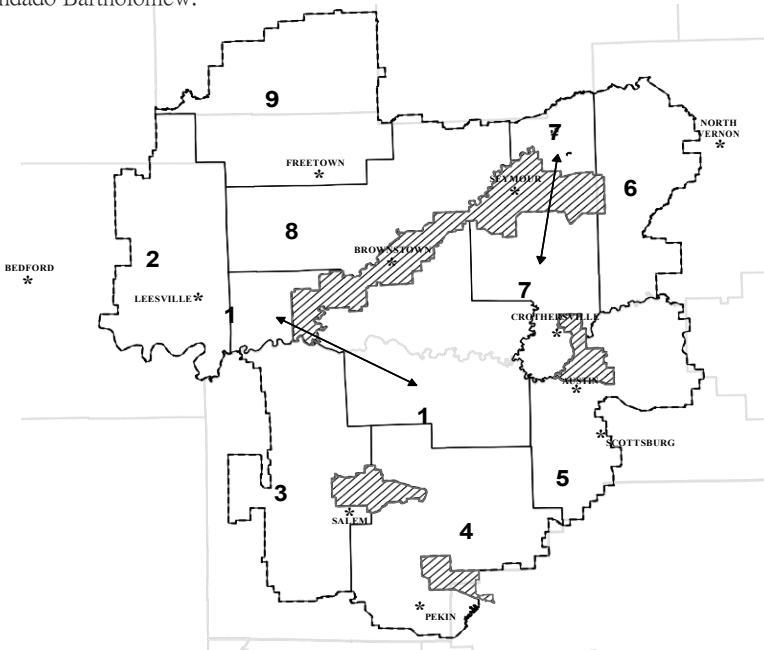
**DISTRITO 5** - Nuestra zona de servicio en los municipios Finley, Jennings, Johnson y Vienna en el condado Scott y el municipio Graham en el condado Jefferson.

**DISTRITO 6** - Nuestra zona de servicio en los municipios de Geneva, Marion y Spencer en el condado Jennings.

**DISTRITO 7** - Nuestra zona de servicio en los municipios de Jackson, Redding, Vernon y Washington en el condado Jackson.

**DISTRITO 8** - Nuestra zona de servicio en los municipios de Hamilton y Owen y en el municipio de Brownstown en el noroeste de White River, todos en el condado de Jackson.

**DISTRITO 9** - Nuestra zona de servicio en los municipios de Pershing y Salt Creek en el condado de Jackso; el municipio Van Buren en el condado Brown y el municipio Jackson en el condado Bartholomew.





## **Reunión Anual de Miembros**

La reunión anual de miembros de REMC del Condado Jackson se celebra el tercer o cuarto jueves de julio en la Feria del Condado de Jackson cerca de Brownstown. Nuestros estatutos requieren que se celebre una reunión de miembros cada año. Por lo menos el dos por ciento de todos los miembros deben registrarse para tener un quórum.

Todos los miembros tienen derecho a asistir y escuchar informes sobre las operaciones de las cooperativas, correspondientes al año anterior. Además, tienen la oportunidad de elegir a directores y participar en cualquier otro negocio que se presente en la reunión.

Las reuniones anuales son interesantes, informativas y entretenidas. Por asistir, tendrás un mejor conocimiento de la cooperativa y de cómo ejercer tus derechos, tomando parte activa en su funcionamiento.

Recibirás aviso oficial de la reunión anual y un informe anual, el cual se enviará por lo menos diez días antes de la reunión. Esperamos que hagas todo lo posible para asistir.

## **Financiación y créditos de capital**

Hay solamente dos fuentes básicas de fondos para la construcción, operación y mantenimiento de la REMC: ingresos de facturas pagadas por miembros y endeudamiento. Las tasas están diseñadas para cubrir todos los gastos corrientes y la mayor parte del capital necesario para la construcción y sustitución de líneas eléctricas y equipos. Otros fondos necesarios para la construcción y reemplazos deben ser prestados.

Jackson County REMC es una cooperativa sin fines de lucro. Esto significa que ninguna acción es de su propiedad, no hay dividendos decretados, y cualquier exceso de ingresos sobre gastos (márgenes)

es tratado como capital aportado por cada miembro en proporción a la cantidad de electricidad comprada. Los clientes actuales recibirán notificaciones en el año de calendario posterior con la cantidad de capital créditos asignados para el año calendario anterior. En dicho momento, en tanto y en cuanto la situación financiera de REMC lo permita, la Junta podrá declarar estos créditos disponibles para reembolso. Los reembolsos son regulados por convenios de hipoteca, por decisión de su Junta Directiva y los estatutos. Por favor háganos saber de cualquier cambio de dirección para que podamos contactarlo en caso de que seas elegible para un reembolso de créditos de capital.

# Responsabilidades y derechos de los miembros

Cada miembro de REMC han celebrado uno o más contratos que establecen ciertos derechos y responsabilidades. El siguiente es un resumen de los derechos del consumidor y las responsabilidades.

## **Responsabilidades generales de los miembros**

Como miembro de Jackson County REMC, juegas un papel importante en la prestación de un servicio eléctrico seguro, fiable y asequible:

- Se espera que proporciones derecho de paso razonable y necesario para las líneas REMC y que les proporcione y permita a los empleados un acceso directo a nuestras instalaciones en todo momento.
- Se espera que le des permiso de derecho de paso claro relacionado con el corte, recorte y el tratamiento herbicida de árboles y arbustos en la medida necesaria para mantenerlos bien en claro las líneas y para permitir el corte de árboles peligrosos y permitir cortar los árboles muertos, débiles, inclinados o peligrosos que son lo suficientemente altos como para caer sobre las líneas y provocar fallas.
- No se permite la reventa de la electricidad proporcionada por REMC.
- Sólo una sola residencia familiar debe estar conectada a través de cada medidor suministrado para el servicio residencial.
- Todos los equipos de REMC deben estar protegidos del daño o el peligro y todos los daños deben reportarse de inmediato.
- No se puede adjuntar ningún equipo, cable o hardware de ningún tipo a los polos de REMC salvo que estén autorizados por un empleado autorizado. De lo contrario, cualquier elemento adjunto será removido.
- Todos los equipos y estructuras deben ser conservar lejos de las líneas eléctricas. Planes de construcción, mudanza o erección que pueden estar en conflicto con las líneas existentes deben notificarse a REMC a la mayor brevedad posible. Esto incluye cualquier construcción debajo o dentro de veinte pies de las líneas existentes.
- Las instalaciones de REMC están diseñadas y fabricadas para manejar las cargas conocidas. Nos deben consultar durante el proceso de planificación si cualquier equipo eléctrico principal, como calefacción eléctrica, aire acondicionado o equipo secador de granos debe ser agregado.
- El personal de REMC observará el cableado exterior en centros de servicio nuevos y existentes antes de conectar o reconectar el servicio eléctrico. El servicio puede ser retenido o descatalogado por cableado defectuoso o inseguro. A petición, aconsejamos a los miembros sobre las prácticas de cableado seguro, eficiente y práctico.
- Los medidores y los sellos del medidor no deben ser removidos por nadie más que por personal autorizado de REMC. La manipulación de medidores, sellos de medidores o instalaciones de REMC son una grave violación de la ley de Indiana, y

será tratados con el máximo rigor de la ley.

## POR FAVOR REPORTAR CUALQUIER ALTERNACIÓN INMEDIATAMENTE

- La participación en la reunión anual y elección de directores, son especiales y valiosos derechos pero también son serias responsabilidades ya que los directores elegidos conducen el negocio de REMC.

### **Para suspender el servicio**

Cuando estés listo para interrumpir el servicio, debes notificar a REMC con al menos tres días hábiles de anticipación y debes proporcionarnos tu nueva dirección. Serás responsable del uso eléctrico hasta que el servicio realmente es desconectado o hasta el final de los tres días hábiles o hasta que la otra parte asuma la responsabilidad por el servicio, cualquiera sea la situación que se presente primero. Se enviará una factura final. También se facturará el saldo no utilizado de cualquier contrato de extensión de servicios si no ha sido previamente cumplido.

### **Desconexión del servicio sin solicitud**

Podemos desconectar cualquier servicio sin solicitud y sin previo aviso en estas situaciones:

- Si los términos y condiciones para el establecimiento de servicio de electricidad no han sido satisfechos.
- Si existe un estado riesgoso o peligroso para la vida, integridad o propiedad.
- Por orden de algún tribunal u otra autoridad pública debidamente autorizada.
- Si tenemos razón para creer el miembro está haciendo uso no autorizado o fraudulento de la energía eléctrica.
- Si tenemos razón para creer que el miembro afectado es responsable de la alteración de nuestro equipo.
- Si el miembro tiene un "acuerdo escrito" predeterminado para una extensión de pago.

### **El Servicio No Será Desconectado :**

- Por incumplimiento de pago de mercadería o aparatos.
- Por falta de pago de una factura para el servicio en otro lugar si la factura ha permanecido impaga durante 45 días.
- Por falta de pago de una forma o clase diferente de servicio.
- Si el miembro se rige por un "acuerdo escrito" para un acuerdo de pago firmado por Rural Electric.
- Por una cuenta con una disputa de facturación pendiente en la cual se ha pagado el monto sin disputar.

Si no es posible pagar el importe total de una factura está debido al monto inusualmente alto de la factura causado por una lectura incorrecta del medidor, las tarifas, el mal funcionamiento del medidor u otros errores humanos o mecánicos de la EMC y el miembro:

1. Paga una porción razonable de la factura, hasta el promedio de las últimas seis facturas previas y;
2. Accede a 'un acuerdo escrito' para pagar el resto de la factura pendiente a un monto razonable y a pagar a tiempo todas las facturas sin disputar.

Si el miembro proporciona una declaración médica antes de la fecha de desconexión especificada, de un médico matriculado o un oficial de salud pública que afirma que la desconexión representa una amenaza grave e inmediata para la salud de una persona designada en la casa del miembro, la desconexión del servicio se pospondrá por diez días. El aplazamiento continuará por un período adicional de diez días una vez presentada una declaración médica adicional.

### **Desconexión y Reconexión**

Cuando se requiere un aviso de desconexión, se enviará al menos catorce días antes de la desconexión. El aviso se enviará a la dirección del miembro que en nuestros registros y detallará el motivo de la desconexión y la fecha más temprana en que se programará tal desconexión. No se enviará un aviso de desconexión por falta de pago hasta que la cuenta se ha convertido en morosa.

La desconexión, después del aviso, se realizará solamente entre las 8:00 y 15:00, la desconexión por falta de pago se realizará sólo entre las 8:00 y 12:00 del mediodía si nuestra oficina estará cerrada el día siguiente.

Los empleados asignados a desconectar un servicio in situ harán un intento razonable por identificarse y decirle a alguien en la residencia el propósito de su visita. Podrán informarle a cualquiera las razones de la desconexión, incluyendo el importe de cualquier cuenta morosa, y pedirán cualquier prueba disponible del pago de dicha cuenta. Estarán autorizados a aceptar un pago o una prueba satisfactoria de una persona responsable, para evitar que el servicio sea desconectado, pero se agregará un cargo estándar por recoger las facturas que se paguen de esta manera.

Si se realiza la desconexión in situ, se dejará un aviso con la persona responsable o en un lugar visible, indicando la ubicación y el número de teléfono de la oficina donde se pueden realizar los trámites de restauración del servicio.

Se puede desconectar remotamente un centro de servicio equipado con un medidor de control remoto sin una visita del empleado a la propiedad.

La reconexión del servicio se realizará al próximo día laboral después de que todos los requisitos de reconexión se hayan cumplido, incluyendo los siguientes:

- Pago de todas las cuentas morosas, o de los acuerdos de pago.
- Cualquier depósito de servicio que se solicite o tarifas de la membresía.
- Cargos estándares de reconexión y recolección. .

## **Depósitos**

Cualquier persona que solicite el servicio de la EMC debe pagar una cuota reembolsable. Esta tarifa se aplicará a cualquier facturas impagadas y el balance consolidado cuando se termina el servicio.

Además, puede que se requiera de un depósito de hasta un total de 1/4 de facturación anual para asegurar el pago de facturas. Se requiere un depósito de un consumidor actual que haya recibido por lo menos tres avisos de desconexión en un año o cuya servicio haya sido desconectado por falta de pago. Tales depósitos sumarán interés si duraron más de doce meses y se devolverá después de que se mantenga un registro de pago satisfactorio durante nueve meses consecutivos o diez de doce meses (sin morosidad consecutiva) o en caso de suspender el servicio, después de que todos los cargos por el servicio hasta su finalización hayan sido cubiertos. Los requisitos del depósito se determinarán de manera equitativa y no discriminatoria, sin tener en cuenta el carácter económico de la zona en la que se proporciona servicio.

No se requieren depósitos para las cuentas de medidores prepagos.

## **Pruebas del Medidor**

Cada uno de nuestros medidores se inspecciona cuidadosamente, se prueba y calibra antes de su instalación. Los medidores vatio-hora modernos son instrumentos tecnológicos altamente precisos que rara vez fallan.

Si tienes una buena razón para creer que tu medidor no está registrando correctamente, probaremos el medidor, sin costo alguno, cuando confirmemos la recepción de tu solicitud por escrito. (Tenemos un formulario especial disponible para ello). Se puede solicitar una segunda prueba gratis después de doce meses, pero si no se ha encontrado ningún error, se espera que cubras el costo total de las pruebas adicionales solicitadas en intervalos de menos de treinta y seis meses.

## **Desconexión Temporal por Solicitud**

El REMC desconectará el servicio para permitir que los miembros trabajen en su cableado en cualquier momento cuando exista una emergencia o interrupción del servicio. En otras ocasiones, se espera que se realice una notificación adecuada para permitir la programación rutinaria de equipo personal, durante el horario normal de trabajo, para desenergizar y restaurar el servicio o ayudar con la conexión de los cables de la propiedad hasta los equipos de REMC.

1. Ninguna otra persona que no sea empleado REMC y esté calificado, puede bajo ninguna circunstancia treparse o hacer trabajo en los polos eléctricos o cualquier otro equipo.
2. Ninguna otra persona que no sea empleado REMC y esté calificado y autorizado, puede bajo ninguna circunstancia quitar un medidor o sello en la base del medidor. .

## **Problemas – Reclamos – Apelaciones**

Estamos aquí para servirte y abrimos el espacio de la oportunidad de discutir cualquier problema que puedas tener. Los errores y malentendidos a veces ocurrirán a pesar de todos los esfuerzos para prevenirlos. Sin embargo, casi cualquier tipo de desacuerdo puede resolverse dada la oportunidad de sentarse a discutir minuciosamente.

Un miembro con un reclamo de buena fe que no se resuelva satisfactoriamente después de ponerse en contacto con el personal de REMC directamente responsable, puede registrar una queja formal por escrito y puede solicitar una conferencia sobre cualquier asunto relacionado con el servicio de REMC, incluyendo un depósito, aviso de desconexión o factura antes de que esté morosa. Cualquier denuncia debe incluir por lo menos el nombre, dirección del servicio y naturaleza general del reclamo. La administración de REMC investigará el reclamo inmediatamente y completamente y notificará los resultados al miembro, por escrito, incluyendo la propuesta de resolución. Si el reclamo está relacionada a una disputa de facturación, el servicio no se desconectará hasta luego de que (10) diez días hayan pasado desde la notificación por correo, siempre y cuando el miembro que haya representado el reclamo haya pagado todos los montos de facturación antes de que la cuenta entre en mora.

Dentro de los siete días del envío de los resultados, el miembro puede presentar una apelación por escrito para una revisión adicional y también puede solicitar asistir a la próxima reunión de la Junta Directiva. La Junta hará una revisión exhaustiva de la cuestión en su próxima reunión y enviará su decisión por escrito al miembro dentro de los tres (3) días posteriores. Si la apelación se relaciona con una disputa de facturación, el servicio no se desconectará hasta que pasen siete (7) días después del envío de la decisión de la Junta siempre y cuando el miembro que realizó el reclamo haya pagado todos los importes de facturación indiscutibles antes de pasar a mora.

## **Reuniones Directivas y Asistencia de los Miembros**

La reunión mensual ordinaria de la Junta Directiva se celebra en la mañana del segundo martes del mes en nuestra oficina de Brownstown. Sin embargo, hay cambios de horario ocasionales, para evitar conflictos.

Los miembros de vez en cuando preguntan acerca de sus derechos para asistir a estas reuniones o tienen algún asunto especial que presentar ante la Junta. Siempre que sea posible, cualquier asunto a ser considerado por la Junta se discute en la siguiente reunión de la misma.

Las solicitudes de examen que deben hacerse por escrito al Gerente, como antelación como sea posible.

La Junta podrá invitar a cualquier persona a cualquier parte de una reunión de la Junta sino que también puede excluir cualquier persona desde cualquier parte de una reunión, especialmente si la atención de esa persona podría ser perjudicial para la EMC o un miembro o empleado, o puede esperarse que alteran el comportamiento normal de la reunión. Cada miembro tiene el derecho, sin embargo, estar presente y ser representados por abogados con el fin de ser oído en cualquier asunto en una previa solicitud por escrito.

Para presentar una solicitud ante la Junta, ésta deberá indicar el nombre, dirección y número de cuenta del miembro; el nombre y la dirección de la asesoría legal, si los hubiere; la naturaleza exacta del asunto a ser discutido; y la longitud de tiempo requerida en el orden del día.

## **Disponibilidad de Información**

Las copias de los estatutos, reglas y regulaciones, tasa de aranceles y contratos están disponibles en nuestro sitio web y en la oficina, para una inspección pública. Se suministrará una copia de la programación actual de la tarifa aplicable al servicio, sin cargo, a petición.

Ocasionalmente, también tenemos solicitudes de documentos, registros o información de nuestros archivos. Algunos de ellos se consiguen libre y fácilmente. Otros, sin embargo, serían costosos de armar o reproducir y algunos, tales como los de nombre, dirección y registros de la cuenta deben ser considerados información personal privilegiada disponible sólo para el miembro registrado.

Se proporcionarán copias de los datos publicados a petición. Los documentos inéditos que forman parte del "registro público" estarán disponibles para revisión de los miembros en nuestra oficina. Otros registros internos pueden ser solicitados por los miembros, por escrito, indicando los documentos específicos, necesidades y usos previstos, y una garantía de que no se liberará esa información sin nuestra autorización por escrito.

Se debe negar el acceso a ciertos productos si nosotros o nuestro abogado creemos que la información podría ser perjudicial para REMC, sus empleados u otros miembros, o si tienden a interrumpir las operaciones normales o causar gastos injustificados. Los registros individuales de los empleados y los miembros se consideran información personal privilegiada y no deben publicarse sin el consentimiento del empleado o miembro.

## **Mantenimiento y Derechos de Servidumbre y Derecho de Paso**

El solicitante de afiliación que requiere una nueva instalación para el servicio eléctrico en su propiedad tendrá que ejecutar y presentar una servidumbre legal para permitir cruzar y entrar a su propiedad para la instalación y para el mantenimiento necesario de los postes y líneas eléctricas y para que estén libres de árboles, arbustos, etc.

En los casos donde no es factible, práctico o deseable construir líneas eléctricas en derecho público y es necesario garantizar el paso seguro en propiedad privada o permisos de poda de árboles, REMC tratará de asegurarlos, sin costo, antes de iniciar la construcción.

La concesión del derecho de paso es una economía en la construcción de la línea eléctrica que ayuda a mantener las tasas eléctricas corporativas bajas y el servicio confiable.

El derecho de paso estándar para líneas aéreas incluye la tala de matorrales y árboles capaces de crecer a la altura de cualquier conductor y la tala de todas las ramas que se extiendan a una distancia mínima de 20 pies a cada lado de los conductores eléctricos. Además cubre la eliminación de árboles torcidos y peligrosos fuera de estos límites y provee el acceso a los derechos necesarios. Sin embargo, para minimizar costos futuros de mantenimiento, y permitir que los árboles alrededor desarrollen una apariencia natural, todos los árboles que crezcan dentro de 30 pies de distancia de los conductores deben removerse.

El derecho de paso estándar para líneas de metro incluye limpieza y mantenimiento de una trayectoria a una distancia mínima de 10 pies en cada lado de los conductores eléctricos para la construcción y las reparaciones y proporciona un acceso necesario.

Las distancias estándar de los matorrales y los árboles también se aplican a estructuras artificiales. Ninguna estructura debe colocarse o mantenerse en el derecho de paso de REMC. El Código Nacional de Seguridad Eléctrica prescribe espacios mínimos requeridos.

La limpieza inicial del derecho de paso se puede lograr a través de REMC con el costo total de dicho trabajo incluido en los costos de construcción a fin de determinar las disposiciones del contrato. Sin embargo, un solicitante del servicio puede coordinar para limpiar el derecho de paso de acuerdo a las especificaciones de REMC, a costo propio, con el fin de agilizar la construcción del servicio y obtener disposiciones contractuales más favorables.

Las mejoras y el mantenimiento del derecho de paso normal son responsabilidad de REMC. Sin embargo, se les recomienda a los miembros evitar dejar crecer árboles y matorrales dentro de los límites del derecho de paso. El REMC se esforzará por honrar a las peticiones razonables de los miembros individuales para la preservación de árboles específicos o para evitar la pulverización de herbicidas sobre o a lo largo de la propiedad del miembro, a pesar de que esto se suma a los costos totales del servicio.

Con la notificación adecuada, REMC cortará árboles u otra vegetación que, a su juicio, pudiera poner en peligro sus líneas pero que están fuera de los límites normales del espacio mínimo. Cuando se solicita ayuda para la eliminación o tala de un árbol que representa poco riesgo a las instalaciones REMC o los costos y riesgos involucrados en la eliminación son mayores que los costos y riesgos de dejarlo en su lugar, se brindará asistencia al propietario para lograr una forma segura de tala y extracción del árbol.



## **Modificaciones a Cargo de los Miembros**

Si un solicitante de servicio o un miembro, pide por conveniencia, o requiere por cuenta propia, que las instalaciones de REMC existentes o planificadas sean rediseñadas, reconstruídas, trasladadas, removidas, modificadas o reinstaladas, REMC puede requerir el solicitante o miembro realice el pago total de los costos para concretar dicho servicio.

## **Tarifas**

Nuestras tarifas se basan en el costo del servicio y están autorizados por nuestra Junta Directiva. Se publicarán avisos resumiendo la naturaleza y extensión de dichos cargos en el boletín de miembros.

Las tarifas se basan en el consumo de electricidad y la disponibilidad para su uso durante el mes facturado. Un cargo por servicio básico se evalúa haya habido uso o no, para cubrir nuestros costos fijos de la cuenta nuestros libros contables y nuestras instalaciones en el lugar. Se cobra una carga mínima especial en un período de contrato estándar para cada servicio nuevo de construcción. Las opciones de tarifas de temporada o por tiempo de uso se encuentran disponibles para aprovechar a precios especiales. Los miembros pueden elegir el servicio eléctrico prepago el cual consiste en pagos por adelantado, facturación diaria, sin depósitos o recargos.

## **Exención del impuesto a las ventas**

Las ventas de servicios eléctricos a los agricultores para la producción directa de alimentos, así como las ventas a iglesias y a las autoridades públicas, pueden estar exentas de los impuestos de ventas. REMC puede proporcionar un formulario de "Solicitud de Exención", que el miembro puede completar y presentar ante el Departamento de Ingresos de Indiana. Si se aprueba, el estado proveerá un formulario de exención validado a presentarse ante el REMC. Se necesita un formulario aparte. No podemos eliminar impuesto a las ventas de su cuenta hasta que tengamos un formulario de exención validado en registro.

## **Plan de Pago Presupuestado**

A petición, una cuenta residencial se puede colocar en nuestro "Plan de Pago de Presupuestado". Bajo este plan, el miembro paga una suma nivelada cada mes de servicio eléctrico.

Los pagos deben presentarse a la oficina de REMC en su fecha de vencimiento. Los miembros que deseen inscribirse en el plan deben comunicarse con nuestro Departamento de Facturación. Si el uso real no coincide con las estimaciones presupuestadas, se realizará ajustes automáticos. REMC se reserva el derecho de cancelar los privilegios del pago presupuestado si el miembro no puede realizar los pagos mensuales.

## **Plan "E-Z Pay"**

REMC también ofrece su plan fácil "E-Z Pay", que permite los pagos mensuales de la cuenta

Los resúmenes de cuenta con el número de kilovatios/hora utilizados y la cantidad a deducir de la cuenta bancaria se enviarán a quienes elijan esta opción de "Pago fácil" cada mes. Póngase en contacto con nuestro Departamento de Facturación, si desea más información.

## **Pago En Línea o por Teléfono**

Para pagar en línea: visite nuestro sitio web ([www.jacksonremc.com](http://www.jacksonremc.com)) y haga clic en la pestaña de "servicios de pago" para encontrar un enlace a nuestro sitio de pago seguro. Luego puede configurar su información personalizada para pagar su factura a través de MasterCard, Visa o tarjeta de débito o crédito o cheque bancario, a cualquier hora del día o de noche. Por favor, asegúrese de esperar el número de autorización de pago antes de desconectarse.

Para pagar por teléfono: puede pagar por teléfono a cualquier hora del día o de noche con MasterCard, Visa o Discover tarjeta de crédito o débito o un cheque bancario, llamando al 1-888-999-8816. Por favor, asegúrese de esperar su número de confirmación de pago antes de desconectarse o colgar.

## **Distributed Generation (Generación de distribución)**

Distributed Generation es la interconexión de equipos generación privada con las líneas de energía de servicios públicos. Hemos establecido políticas y procedimientos para las interconexiones. Una de las primeras cosas que cualquier miembro que considere esta opción debe hacer, es consultar con nuestro Departamento de Ingeniería, para validar los requisitos procedimientos y tarifas involucradas.

### Puntos de interés:

- El importe abonado a su cuenta mensual para cualquier excedente de energía producida se basa en nuestro "costo evitado," (es decir, lo que ahorra en la factura de venta por mayor debido a la energía suministrada por el miembro). Las tarifas básicas se enumeran sobre la oferta de compra con la indicación "1".
- Se requerirá una garantía de cobertura de seguro de responsabilidad.
- Los controles deben incluirse para evitar la interferencia con la calidad de REMC por su servicio a los demás y para asegurar una desconexión positiva durante los cortes de REMC y los trabajos de mantenimiento.
- Se requerirá un contrato especial de distribución generada

Comuníquese con REMC para obtener información adicional.

## **En caso de fallas eléctricas**

Las interrupciones del servicio eléctrico se producen por causas ajenas a nuestro control o el suyo. Programaremos acciones de emergencia para restaurar el servicio de las líneas tan pronto como sea posible, en cualquier momento, día o noche. La reparación de luces de seguridad, sin embargo, normalmente se programarán para el siguiente día laborable después de haber recibido el reporte o informe del corte.

Si se produce un corte de electricidad, la primera cosa que se debe hacer es revisar sus fusibles y disyuntores para asegurarse de que estén bien, y no "disparados". Si los fusibles e interruptores están bien, verifique con los vecinos para ver si sus servicios están funcionando. A esa altura, ya podrá saber si la interrupción es individual o corresponde a un apagón general de la línea. En ese caso, comuníquese con nuestra oficina para reportar la interrupción. Teléfono 358-4458 (llamadas locales) o 1-800-288-4458 (línea gratuita). Al llamar para informar el corte tiene dos opciones. Puede denunciar el corte directamente a través de nuestro sistema automatizado, o si prefiere hablar con alguien también tiene esa opción. También puede informar y comprobar el estado de su interrupción con nuestra aplicación SmartHub para SmartPhones.

La mayoría de las llamadas para reportar cortes fuera del horario regular de oficina (7:30 AM a 4:30 pm de Lunes a Viernes) serán atendidas por nuestro servicio de contestador si hay una solicitud para hablar con un operador. Si usted tiene conocimiento de un daño concreto, como un accidente automovilístico o un árbol caído, por favor, informe de dicha información.

Cuanto antes nos llame para informar una interrupción o problema más rápido podremos ayudarle. Si tiene dudas respecto a llamar o no, por favor llámenos.

# Servicios Especiales

## **Luces de seguridad**

Tenemos servicio de "luz de seguridad" disponible para la iluminación nocturna del espacio abierto de su casa, finca o negocio rural. Ofrecemos luces estándares y luces direccionales, que se encienden automáticamente al anoecer y se apagan al amanecer. Estas unidades pueden instalarse sobre postes existentes de REMC donde existe tensión de servicio ilimitado (pero no en edificios, señales o postes privados), o pueden instalarse en postes adicionales con un cargo adicional de servicio. Nuestras luces de seguridad tienen sólo fines de alquiler y no están a la venta.

Las tarifas e información de instalación se encuentran disponibles en nuestra oficina con previa solicitud.

## **Programas y Voceros**

El personal de REMC se encuentra disponible para dar charlas y presentaciones sobre energía, preservación, servicios eléctricos, seguridad eléctrica y otros temas relacionados. Contáctenos si necesita un experto.

## **Consulta sobre uso de energía**

REMC puede proporcionar información y asesoramiento sobre el uso de energía eléctrica en su hogar o negocio. Un representante está disponible para realizar auditorías energéticas o hacer inspecciones en lo que respecta a la conservación de la energía o en respuesta a facturas excesivamente altas.

## **Conexiones de generadores de emergencia**

Un generador de emergencia puede conectarse al sistema de cableado de un miembro cuando su instalación haya sido aprobada por REMC. Debe conectarse a la conexión existente del usuario a través de un interruptor de transferencia de doble polo que no permita que el cableado de REMC y la fuente del generador estén conectados al mismo tiempo. Si el usuario desea poseer y controlar su propio cambio de equipo, esto deberá estar aprobado por REMC antes de que se realice la conexión. Es posible que prefiera que REMC instale y mantenga un conmutador junto con la instalación del medidor. Los detalles del interruptor de transferencia REMC se encuentran disponibles a pedido.

## **Recomendaciones de cableado**

Las instalaciones de cableado de los usuarios deben cumplir con las normas establecidas por el Código Nacional de Electricidad y los organismos reguladores con jurisdicción. Estamos listos para asistirlo en la determinación de tamaños de cable que puedan sostener la carga eléctrica o cuando realice el mantenimiento del sistema eléctrico actual, tanto dentro de edificios como en las casas o fincas.

Para ayudar a proporcionar estándares para electricistas laicos y experimentados, REMC proporcionará recomendaciones de cableado por escrito a petición. Programaremos reuniones en el sitio para discutir los procedimientos y las opciones para ayudar a asegurar que el diseño, los materiales, la mano de obra y las aplicaciones del sistema eléctrico del usuario cumplan con los requisitos de REMC y sean coherentes con el Código Nacional de Electricidad. Contáctese con nuestro Departamento de Ingeniería si le gustaría recibir asesoramiento sobre el cableado.

REMC también provee información sobre el cableado eléctrico en su página web.



**Know what's below.  
Call before you dig.**

**INFÓRMATE SOBRE LO QUE HAY ABAJO,  
LLÁMANOS ANTES DE CAVAR.**

## Declaración de No Discriminación

Jackson County REMC es un receptor de asistencia financiera del Departamento Federal de Agricultura de los Estados Unidos (USDA). El USDA prohíbe la discriminación en todos sus programas y actividades relacionados con raza, color, origen y nacional, edad, discapacidad, sexo, en el caso que aplique, estado civil, estado familiar, estado de parental, religión, orientación sexual, información genética, creencias políticas, represalia, o porque todos o una parte del ingreso de un individuo derive de cualquier programa de asistencia pública. (No todo lo que está prohibido se aplica a todos los programas). Personas con discapacidades que requieran medios alternativos para la comunicación de la información del programa (Braille, letra grande, audio, etc.) deben comunicarse con el Centro US-DA's TARGET al (202) 720-2600 (voz y TDD). Para presentar una queja de discriminación escriba al USDA, Director, Oficina de Derechos Civiles, 1400 Independence Avenue SW, Washington, D.C. 20250-9410, o llame al (800) 795-3272 (voz) o (202) 720-6382 (TDD). USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.

# Plante el árbol correcto en el lugar correcto para evitar futuros problemas con las líneas eléctricas

- Una buena regla es plantar árboles de tamaño ornamental por lo menos 30 pies lejos de las líneas de tendido eléctrico y árboles más grandes por lo menos a 50 pies de distancia.
- Los árboles que crecen en las líneas eléctricas son un grave peligro para la seguridad. Tocar un árbol que está en contacto con una línea eléctrica podría provocar una paralización o susto fatal.
- Las ramas que entran en contacto con líneas eléctricas son las principales causas de apagones o "parpadeos" de luces molestos.
- Nunca trate de cortar o talar árboles que están en o cerca de líneas eléctricas. Comuníquese con REMC para obtener ayuda.
- Para obtener más consejos acerca de las ubicaciones para la plantación de árboles y la poda extracción de árboles, comuníquese con REMC al 358-4458 o 1-800-288-4458 .



Los árboles que alcanzan los 20 pies de una línea primaria de 7,200 voltios deben ser removidos.

# CONSERVA ESTA PÁGINA CERCA DE TU TELÉFONO

Por favor guarda esta información para tu referencia cuando te contactes con REMC respecto a tu cuenta.

Nombre de la cuenta \_\_\_\_\_

Número de cuenta \_\_\_\_\_

Número de teléfono \_\_\_\_\_

Dirección del lugar \_\_\_\_\_

## SERVICIO DE EMERGENCIA

**A toda hora, día o noche**

**812-358-4458 (Llamada local)**

**800-288-4458 (Línea Gratuita)**

El servicio de respuestas se encarga de las llamadas de emergencia luego del horario de oficina. Los equipos de guardia se encargan de las interrupciones de servicio. El servicio de respuestas no tiene registro u autoridad para manejar cualquier otro asunto.



**Jackson County REMC**

Primera Edición

*Marzo 1977*

*Décimo sexta revisión*

*Abril 2016*

**El propósito de este manual es proporcionar, a partir de la fecha de publicación, un resumen de las políticas que afecten directamente a los miembros. La Rural Electric se reserva el derecho de cambiar cualquier política contenida en cualquier momento a discreción de la Junta Directiva.**