

Information Regarding Rules and Regulations

Governing Residential Customer Services
Pursuant to NMPRC Rule 410

ROOSEVELT COUNTY ELECTRIC COOPERATIVE, INC.
121 North Main Street
Portales, New Mexico 88130

November 2008

STATEMENT OF NONDISCRIMINATION

Roosevelt County Electric Cooperative, Inc. is the recipient of Federal financial assistance from the U.S. Department of Agriculture (USDA). The USDA prohibits discrimination in all its programs and activities on the basis of race, color, national origin, age, disability, and where applicable, sex, marital status, familial status, parental status, religion, sexual orientation, genetic information, political beliefs, reprisal, or because all or part of an individual's income is derived from any public assistance program. (Not all prohibited bases apply to all programs.) Persons with disabilities who require alternative means for communication of program information (Braille, large print, audiotape, etc.) should contact USDA's TARGET Center at 202-720-2600 (voice and TDD).

To file a complaint of discrimination, write to USDA, Director, Office of Civil Rights, 1400 Independence Avenue, SW Washington, D.C. 20250-9410, or call 1-866-632-9992 (voice) or 1-800-877-8339 (TDD) or 1-866-377-8642 (relay voice users). *"USDA is an equal opportunity provider and employer."*

TABLE OF CONTENTS

Rights & Responsibilities/Definitions	1
About Your Bill	2
Information on Your Bill	2
Fuel and Purchased Power Adjustment	2
Renewable Energy Charge	2
Budget Payment Plan	2
Payment	2
Penalty	3
Estimated Bill	3
Meter Reading Dates	3
Budget Payment Plans	3
Security Deposits & Guarantees	3
Deposit Receipts	4
Questions/Complaints	4
Meter Reading	4
Payment of Disputed Charges	5
Complaints to the Commission	5
Discontinuance of Service	5
When Disconnection is not Permitted	6
Winter Moratorium	6
Discontinuance Notices	6
Contact before Discontinuance	7
Installment Payment Plans	7
Internal Review	7
Restoration	7
Third Party Notification & Assistance	8
Settlement Agreements	8
Additional Information	9

RESIDENTIAL CUSTOMER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As a member of the cooperative, you have certain rights and responsibilities set forth in the cooperative's Articles of Incorporation and Bylaws, by which you are bound. Without attempting to summarize all these matters, the most important is your right to exercise the privilege of voting; as a cooperative, we earnestly solicit your active participation. Our business and affairs are managed by a Board of Trustees, elected by and from our membership.

In addition, the cooperative is subject to the general jurisdiction of the New Mexico Public Regulations Commission ("Commission"). Because of this regulation, we are required to implement certain procedures and to advise you concerning certain information. This notice is being provided in accordance with the Commission's NMPRC Rule 410 and only applies to residential customer services.

We summarize below many of the principal areas covered by the NMPRC Rule 410 and our tariffs approved by the Commission. We have on file and will provide access to a copy of the NMPRC Rule 410 and our current applicable rates, rules and regulations. We can furnish you with other helpful information. The summary is only that, and if you have questions or desire to see the bylaws, rules and regulations and tariffs applicable to your service, please ask a member of our management team.

Further, we stand ready to assist you in selecting an appropriate rate tariff, if more than one is available, and to answer your questions concerning that tariff. Of course, you can inspect your customer records upon reasonable notification and if you desire, obtain a copy; if a mistake is brought to our attention and the matter is not in dispute, we shall correct the error. First we need to define a few terms used in NMPRC Rule 410, and our practices under that directive.

An "**estimated bill**" is our billing to you which is not based on an actual reading of your meter, or other measuring device, for the period billed. The bill form indicates whether it is based upon an actual or estimated reading.

A customer is "**chronically delinquent**" if he or she, during the prior 12 months (a) has been discontinued for non-payment or (b) has not paid a bill by the delinquent date on 3 or more occasions. A bill is rendered when it is mailed or personally delivered.

A bill is "**delinquent**" if it is not paid in full by the due date on the bill. The "**due date**" is stated on the bill and is at least 20 days after mailing or personal delivery. As a matter of convenience, we have divided this summary of your rights and

responsibilities into subject matters. Some subject matters are interrelated with others and again, you should consult the documents on file listed above, for a fuller explanation and to answer any questions.

ABOUT YOUR BILL

The cooperative renders (by mail or personally delivers) a bill to you for each billing period. (We bill our residential customers on a billing cycle, on or about the same day of each billing period.)

Information on Your Bill. The bill itemizes information for you to determine the billing period, the amount of energy consumed and the amount you owe, among other helpful information. If there is any question, you should promptly advise us. Our equipment does occasionally malfunction, of which, we attempt to correct before the bill is rendered. Your bill is based upon your usage under an applicable tariff. In general, the tariff provided for a minimum charge regardless of usage, a customer service charge, and a charge for energy consumed. Contact us for particulars, as rates periodically change.

The Fuel and Purchased Power Adjustment. The cooperative's bill, like those of other utilities in New Mexico, contains one adjustment clause. Like the great majority of other states, New Mexico permits recovery of changes in cost of purchased power and energy and fuel incurred by the cooperative. This is to assure the stability of necessary revenues when these costs are rising, permit regulatory costs, for which you pay taxes and rates. The adjustment is computed on a dollar per KWH basis using the incremental cost, with a balancing account to adjust for under collection and to serve as a mechanism to smooth-out revenue collections, thus preventing severe fluctuations in the monthly revenue requirement. We collect only the incremental costs and not any margin or profit; due to the lag in collections, we, and not you, bear the time loss of money. Your Board of Trustees believes that this adjustment clause is vital to the financial health of the cooperative.

Renewable Energy Charge. This is a 1% surcharge on your bill to procure renewable energy, invest in renewable energy projects or promote energy conservation and load management.

Budget Payment Plan. If you are on a budget payment plan, your bill will show the actual charges incurred for the current billing period, the budget amount due and the amount of any credit or arrearage.

Payment. Your bill is due in full on or before the due date appearing on the bill, which is at least 20 days after rendition. If not paid in full by the due date, your bill is delinquent. If the last day for payment falls on a week-end, legal holiday or any other day when our payment offices are not open to the general public, the final payment day is extended through the next business day. A payment is made when received in our office or post office box or other

address listed on the bill as an address at which you may pay your bill.

If you make a payment to a place other than the designated place and have received a disconnect notice, you must immediately inform us at the time of payment so that we can act to void the disconnect notice. If your payments exceed your bill, we will credit the excess to your account. You may request a refund if the excess is \$10 or more.

Penalty. There is a 1.5% penalty charge on any amount left owing after the delinquent date.

Estimated Bill. We render estimated bills only when (a) we are unable to obtain access to your premises without our fault or where you make meter reading unnecessarily difficult (b) a meter is defective or has been evidently tampered with or bypassed or (c) weather conditions prohibit meter readings or where other “force majeure” conditions exist. We will attempt to contact you and obtain access or undertake alternative methods to obtain a reading. We keep records of these matters. Unless you have agreed, we do not estimate an initial or final bill for service and without prior notification to the Commission, we do not render a bill based upon estimated usage for more than 2 consecutive billing periods. If we underestimate your usage and subsequently seek to correct the bill, you may, with regard to the underestimated amount, participate in an installment payment plan.

Meter Reading Dates. Meter reading dates are printed on all bills. Meters are read by electronic devices called turtle meters which send data to the cooperative office. Readings are as close to a 30 day billing cycle as possible and the turtle meters are monitored by qualified cooperative personnel.

About Budget Payment Plans. The cooperative has always been attentive to your problems in budgeting for energy consumption. Along this line, you may be interested in our budget payment plan, which provides you with a method of leveling your bills and is designed to avoid the accumulation of an unpaid balance which will be burdensome to pay in a single payment. To be eligible, you must be either current in payment or have entered into, and be complying with a settlement agreement. Should you become chronically delinquent in failing to pay the amount specified in the budget payment plan, you may be removed from the plan and the plan may be without for up to 12 succeeding months. The computation of a budget payment plan is based upon a prospective 12 months rolling average and is specific to each residential consumer. Contact us for more information.

About Security Deposits and Guarantees. In order to protect all our members, it is sometimes necessary to require a security deposit or other guarantee of payment as a condition of new or continued service. The cooperative may require such a deposit for service (a) to a customer whom it has not previously served and who has not established an acceptable credit rating (b) a chronically delinquent customer, (c) following discontinuance of service or (d) if a customer,

in an unauthorized manner, has interfered with or diverted service to his or her residence. Residential services require a deposit of 1 ½ times the average of the previous 12 months billing. Irrigation services require a deposit of the highest bill over the previous 12 months or the Annual Minimum, whichever is greater, multiplied by 2 ½. All other non-residential services require a deposit of the highest bill over the previous 12 months multiplied by 2 ½. Deposits earn simple interest at the rate required by law and is refunded in 1 year if not delinquent during that time. If the service is to be disconnected before the 12 months are up, the deposit will be applied to the final bill. If the customer is new and can obtain a letter of credit which is a 12 month history where the customer has not been delinquent 3 or more times the deposit will be waived. If a nonresidential customer becomes delinquent and can obtain an acceptable letter of guarantee from a financial institution, the deposit can also be waived.

Deposit Receipt. Where a security deposit is required, you will receive a receipt. If the receipt is lost, we have procedures to account for the deposit. According to law, deposits remaining unclaimed for more than 10 years after termination of service for which the deposit was made, are presumed abandoned.

If You Have a Question or Complaint. Most inquiries that we receive are informational requests, not complaints. We have an internal procedure for the prompt, efficient and thorough receipt, investigation and, where possible, resolution of inquiries, disputes, service requests and complaints. In this regard:

1. We are prepared at all times during normal business hours to receive your inquiries, disputes, service requests and complaints.
2. We have qualified personnel available and prepared to respond and to negotiate appropriate settlement agreements, at all reasonable times during normal business hours.
3. We shall make reasonable arrangements if you are unable to communicate in the English language to receive assistance.
4. We provide qualified personnel or other reasonable means at all times to receive and initiate response to your contact regarding an emergency condition involving our service.

Your bill contains the address where you may initiate an inquiry or a complaint. We shall, of course, adjust bills which are incorrect due to meter or billing errors.

Meter Readings. Occasionally there is a question concerning the accuracy of your meter. The cooperative periodically tests meters to ensure accuracy. If you are not satisfied with our test findings, we will send the meter to an independent testing lab. If that test confirms the cooperative's test results, the customer will be held responsible for any fees incurred by the independent testing.

Payment of Disputed Charges. You may advise us that you dispute your charges by written notice, telephone, or in person. We attempt to resolve disputes by any technique reasonably conducive, such as by telephone, personal meetings and on-site visits. When the dispute is resolved, payment thereof, will be expected in full. We ask for your full cooperation in these matters.

Complaints to the Commission. If your complaint can not be resolved to the parties' mutual satisfaction, an informal complaint may be filed with the Commission at:

Marian Hall, 224 East Palace Avenue
Santa Fe, New Mexico 87501-2013
1-575-827-6940

If a complaint is not filed with the Commission within 7 days, the cooperative may implement or continue procedures to disconnect service. The Commission will not normally accept your complaint until you have made a good faith effort to resolve the complaint directly with the cooperative.

An informal complaint should be in writing but may be initiated by telephone or in person, and must state your name and address, our name, the nature of the original complaint in a clear and concise manner, the relief requested, whether you have pursued the available remedies with us, and such other information as is required under the NMPRC Rule 110.48 (a copy can be obtained from the Commission). If your informal complaint is initially deficient, a member of the Commission Staff is to contact you to attempt to obtain the missing data. Thereafter, your informal complaint is reviewed on the Commission staff level, that the staff will notify both you and ourselves of the results of the investigation and if either you or ourselves are dissatisfied, an informal conference may be requested or you may file a formal complaint in accordance with the NMPRC Rule 110.49. Once you file a form complaint and we have been notified, the cooperative cannot discontinue service or issue a notice of discontinuance relative to the matter in dispute, pending determination by the Commission. We hope that we do not have a disagreement or that any disagreement can be resolved within the cooperative family. In those rare circumstances where the Commission must become involved you should consult the NMPRC Rule No. 410 and No. 110 for a fuller explanation of your rights and responsibilities.

About Discontinuance of Service. In certain circumstances, the cooperative may be forced to discontinue service to a consumer. The following table sets the reason for a discontinuance and the notice, if any, required:

<u>REASON</u>	<u>PRIOR NOTICE</u>
1. Hazardous Condition	None
2. Use of equipment in such a manner as to adversely affect our equipment or service to others	None
3. Tampering with, damaging or deliberately destroying	None

cooperative equipment	
4. Unauthorized use of service	None
5. Non-payment of delinquent account	15 days
6. Failure to comply with settlement Agreement	7 days
7. Failure to furnish or withdrawal of equipment or permits specified as condition to service	3 days
8. Violation of and/or non-compliance with rules on file and approved by the Commission	3 days
9. Failure to fulfill contractual obligations other than settlement agreements	3 days
10. Temporary, for operational, maintenance health, safety or emergency	None

Where notice is required, the cooperative will give notice in accordance with NMPRC Rule 410, and its tariffs on file with and approved by the Commission. If a customer has any questions, he/she should promptly advise the cooperative.

When Discontinuance is Not Permitted. There are also certain circumstances where we cannot discontinue service. These are:

- A. Failure to pay for special service
- B. Failure to pay for service received at a separate metering point, residence of location. However if the other service is discontinued or terminated, the cooperative may transfer any unpaid balance to your account and discontinue your service on that account for non-payment
- C. Failure to pay for a different class of service at the same or different location.
- D. Non-payment of the disputed portion of the bill if you have paid the nondisputed portions and follow the complaint procedure
- E. Delinquency in payment for services to a previous occupant unless either a court determines that you are liable or the previous occupant continues to reside at your premises
- F. Failure to pay the bill of another consumer which you have guaranteed
- G. Failure to pay an estimated bill rendered in violation of NMPRC Rule 410.15

Winter Shut-Off Protection. Your service will not be disconnected from November 15th through March 15th, if you qualify for LIHEAP and you remain current on any payments that you owe under a payment plan or as of November 15th of each year you have no past due amounts.

DISCONTINUANCE NOTICES

If the cooperative gives notice of discontinuance because of non-payment of a delinquent account or failure to post a security deposit or guarantee, the notice will contain a recitation of a number of rights and responsibilities, which should be carefully reviewed because we do not

fully summarize the contents of such notice here. We do, however, call to your attention specifically that, as the notice states, we shall not discontinue service to any residence in which there resides a seriously ill person or a person whose life may be endangered by discontinuance, if at least 2 days prior to the proposed service discontinuance date indicated in the notice, our personnel designated in the notice receives the original or true copy of a certificate from a practitioner of the healing arts, on forms provided with the notice or other suitable forms, stating that the discontinuance of service might endanger the person's life, and that customer demonstrates to our designated personnel in writing, on forms provided with the notice or other suitable forms, that he or she does not have adequate financial resources to pay the utility charges when due, whether or not the correctness of the charges are subject to bona fide dispute. Once a customer has been qualified, the forms will be adequate to delay discontinuance for at least 30 days and, at our option, for up to 120 days or longer, we notify the qualified customer of the duration of qualification without further certification if the circumstances on which the certification is based appear to have changed.

Contact Before Discontinuance. We take steps to communicate, by telephone or personal contact, at least 12 days prior to the actual date of discontinuance in order to obtain payment of delinquent accounts. The employee giving this subsequent notice or sent to disconnect should be informed by you or members of your household regarding any resident's seriously ill or life endangering health condition, such as physical disablement, frailty or advanced age. Such information is to be relayed to an employee to delay disconnect if it is apparent that the necessary certification will be provided. Payment to our employees sent to disconnect will prevent the disconnection.

Installment Payment Plans. If you have indicated to us an inability to pay your charges and have not been chronically delinquent, we shall attempt to arrange an installment payment plan, and shall not discontinue service pending such negotiations.

Internal Review. If you contend that a proposed installment payment plan is unreasonable, or a charge is not due and owing, or you have not violated an existing installment payment plan, your grievance will be reviewed by the cooperative's management, and we shall not discontinue service pending such review. Except for emergency discontinuance, discontinuance is limited to the hours of 8 A.M to 3 P.M. Monday through Thursday, and not less than 24 hours prior to a holiday or weekend unless our business office is open for payments and we have personnel available to restore service upon payment during a holiday or weekend. Discontinuance for non-payment is regarded by us as a severe remedy which we resort to only when necessary. Help us to help yourself.

About Restoration. When the cause for discontinuance has been eliminated, applicable restoration or reconnection charges (which will not exceed actual cost, subject to the

minimum provided in the filed tariff) and if required, satisfactory credit arrangements have been made, and at your request, we will use reasonable efforts to restore service the same day and, in any event, no later than the next following work day. Service is re-established within 12 hours of receipt of proper certification that a seriously ill person or a person whose life may be endangered by discontinuance resides at your residence and you have inadequate financial resources to pay the utility charges.

Third Party Notification and Assistance. Numerous federal, state and local governmental programs, and private sources, may exist that may offer those eligible assistance in paying utility bills. These programs change from time to time and are impractical to list. If you need assistance and believe that you may be eligible, you should contact your case worker or the following potential resources:

The Human Services Department (telephone 575-827-5401)

Community Affairs Division (telephone 575-827-2205)

Social Security Administration

We also offer a third party notification program if you notify us in writing of your desire to participate and designate a specific person, organization or governmental agency that is ready, willing and able to assist you in payment of your charges. Upon such notice, we shall not discontinue service for non-payment of past due charges without (a) contacting the designee by telephone or in writing at least 15 days prior to the proposed discontinuance of service and (b) determining that the designee has not made a commitment to assist payment within a reasonable period of time.

Concerning Settlement Agreements. Settlement agreements to pay the amount of a bill are authorized where:

- a) the cooperative and a consumer settle a dispute
- b) a consumer demonstrates an inability to pay

We are not, however, required to enter into a settlement agreement with a chronically delinquent customer, except we do give special consideration in determining whether to extend a settlement agreement to a chronically delinquent customer who demonstrates that he or she does not have adequate financial resources to pay us and his or she is elderly, disabled or subject to other special considerations. If the settlement agreement involves an inability to pay an outstanding bill, service is not discontinued if the customer pays a reasonable portion of the outstanding bill upon execution and agrees to pay the remaining balance in reasonable installments mutually determined after considering if the settlement agreement involves an inability to pay an outstanding bill, personal payment history, duration of outstanding balance, reasons for the balance and any other relevant factors. A settlement agreement does not relieve a customer from the obligation to pay future bills on a current basis. Non-compliance in making agreed to installments on the outstanding past due balance may result in discontinuance after 7 days notice.

More. There is more information available concerning your rights and responsibilities. For

example, if you are going to be absent during an extended period, we can make arrangements with you personally or through your bank to avoid discontinuance. We have a specific line extension policy and time frames within which to construct line extensions. We often have publications and other information available concerning energy conservation and other topics of interest. Telephone us or drop by the office. In addition, we belong to the New Mexico Rural Electrification Cooperative Association, which, among its other services to cooperative members, edits, publishes and distributes the **enchantment** magazine for our members. The **enchantment** magazine distributes information including notices of formal matters, such as adjustment in rates, among our membership at a lesser cost than if we ourselves mailed the same information. We send individual mailings only when necessary.

Notices of formal matters such as rate or certification proceedings, are published by the Commission in one or more newspapers of general circulation in our service area. You are served by a cooperative, which is a unique provider of services. Our business affairs are managed by a Board of Trustees, consisting of consumers who serve you without salary. Members retain the right to adopt, amend or repeal the bylaws, to attend and participate in annual meetings, the calling of special member meetings to approve amendments to the articles of incorporation and propositions for consolidation and merger, to initiate a proposition at a members meeting and to approve dissolution and the sale or lease of a substantial portion of the cooperative's property. Revenues that are in excess of the amount necessary to defray expenses to pay debt service, to provide reserves and earmarked funds, and to meet the other costs of serving you, are distributed among our patrons as patronage refunds prorated in accordance with your respective cash payments depends upon the restrictions of the cooperative's mortgage to the Rural Electrification Administration (and any supplemental lender), our financial integrity and then current business conditions. In a real sense, you serve yourself and determine, through the collective association, your own rights and responsibilities. Nothing in this notice shall relieve any consumer from liability for proper utility charges, or applies to any class of service other than residential.

Roosevelt County Electric Cooperative, Inc.

121 North Main Street
Portales, New Mexico

**Informacion en las
Reglas Y Regulacions
Gobernado los Servicios de Clientes Residenciales
(NMPRC Rule 410)**

November 2008

CONTENIDO

Introduccion (yDefiniciones)	1
Informacion Sobre Su Factura	1
El Ajuste Por Energia y Combustible	2
Planes de Pago Presupuestados	2
Carga de la Energia Renovable	2
Pago	2
Ultima Carga	3
Facturas Estimadas	3
Fechas de la Lectura de Metro	3
Sobre el Plan de Pago de Presupuesto	3
Deposito de Seguridad y Garantias	3
Recibo de Deposito	4
Preguntas y Quejas	4
Leyendo Su Medidor	4
Quejas a la Comision	4
Descontinuacion del Servicio	5
Moratoria del Invierno (retard de pago del invierno)	6
Cuando la Desconexion no se Permite	6
Noticias de Desconexion	6
Contacto antes de la Desconexion	7
Planes de Pago	7
Revista Internal	7
Horas de Desconexion	7
Sobre la Reconexion	7
Notificacion y Asistencia de un Tercer Persona	7
Relacionado a Convenias Establecidos	8
Informacion Adicional	8

Derechos Y Responsabilidades De Cliente Residencial

Como miembro de la cooperative, usted tiene algunos derechos y responsabilidades dispuesto en los articulos de las cooperativas de la incorporacion y de ordenanzas municipales, a los cuales usted esta obligado. Sin la intencion de resumir todo lo relacionado, los mas importante es sue derecho a votar; como cooperative nosotros formalmente solicitamos su active participacion. Nuestros asuntos y negocios son manejados por una junta directive, electa por y de los miembros de nuestra asociacion.

Ademas, la cooperative esta sujeta a la jurisdiccion general de la Comision De Servicio Publico De Nuevo Mexico. Por esta regulacion estamos obligados a ejecutar ciertos procedimientos y informarles a ustedes. Este aviso se efectua de acuerdo con la NMPRC R#410 de la Comision General y solo se aplica a los consumidores de servicio residencial. Resumimos abajo varias de las principales areas cubiertos por la NMPRC Rule #410 y nuestras tarifas aprobadas por la Comision. Tenemos en Archivo y le proporcionaremos acceso a una copia de la NMPRC Rule #410 y tarifas actuales, disposiciones y regulaciones. Podemos tambien darle la otra informacion provechosa. Si usted tiene preguntas o quisiera ver las ordenanzas municipals, las reglas, las regulacions y las tarifas aplicables a su servicio, Por favor pregunte a miembro de la gerencia.

Ademas, estamos dispuesto en asistirle a escoger una apropiada tarifa, si mas de una es aprovechable y responderle acerca esa tarifa, por supuesto, usted puede examiner y tener copia de sus expedients del cliente sobre la notificacion razonable. Si un error se trae a nuestra atencion y el caso no se disputa, nosotros le corregimos el error. Principalmentas, necisitamos definir algunos terminus usados en la NMPRC Rule #410 y nuestra practica bajo esos instrucciones.

Una "cuenta estimada" es nuestra facture para usted la cual no es basada en una lectura actual de su medidor, y otro dispositive de medicion por el period facturado. La forma de la facture indica se es actual o estimada la lectura.

Un cliente es "Cronicamente delincuente" si surante los previos 12 meses, (a) le ha sido discontinuado su servicio por falta de pago (b) que no haya pagado su cuenta a la fecha que le envoi las subsiguientes factures de 3 o mas ocasiones. Una facture es dada cuando esta enviada por correo o entregada personalmente. Una cuenta es "Delincuente" si no es pagada totalmente a la fecha de vencimiento.

La "fecha de Vincimiento" es establecida en la facture y es no menos de 20 dias despues de haber sido enviada por correo o entregada personalmente, Como asunto de conveniencia, hemos dividido este resumen de sus derechos y responsabilidades en suntos. Algunos asuntos estan interrelacionados Con otros, y nuevamente usted deberia consultar los documentos de archive listados anteriormente para un complete explicacion y responder cualquier pregunta que tenga.

Acerca de su factura. La cooperative entrega (por correo o personalmente) una facture a usted por cada period de facturacion. Nosotros facturamos a nuestros clients residenciales

sobre ciclo factorable, o sobre diferente días, pero aproximadamente el mismo día de cada periodo factorable. Si la cooperativa altera significativamente el ciclo de facturación, nosotros notificaremos a los afectados.

Information en su Factura. La factura le da información detallada para que determine el periodo factorable, la cantidad de energía consumida y la cantidad que usted debe, así como otras informaciones útiles. Si tiene alguna duda, usted debería avisarnos prontamente. Nuestro equipo comete errores ocasionalmente, los cuales nosotros, naturalmente, tratamos de corregir antes que la factura sea enviada. Su periodo es calculado conforme su uso de acuerdo a la tarifa aplicable. En general, la tarifa establece un cargo mínimo sin importar su uso. (Cargo por la energía cambio, de tarifas ocurren periódicamente).

El Ajuste Por Energía Y Combustible. La factura de la cooperativa como otras empresas públicas en Nuevo México, contienen una cláusula de ajuste. Como la gran mayoría de otros estados. Nuevo México permite la recuperación de cargos de los costos incurridos por la cooperativa en la compra de energía y combustible. Esto es para asegurarle estabilidad de ingresos necesarios para cuando los costos suban, permita rápidos créditos a usted cuando estos costos bajen y moderar los costos reglamentarios por los cuales usted paga en impuestos y tarifas. El ajuste es calculado en base a dólar por KWH usando el costo incremental, balanceando la cuenta para justarla según sea el caso si está debajo o sobre lo colectado y para que sirva como mecanismo para nivelar los ingresos de colectas, de este modo prevenir severas fluctuaciones en los ingresos mensuales requeridos. Nosotros excedente o ganancia; cesa de la trasera de colecciones nosotros, y no usted, sostenemos la pérdida de dinero. Nuestra junta de directores, confían que esta cláusula de ajuste es vital y necesaria para una sana situación económica de su cooperativa.

Planes de Pago Presupuestado. Si usted está con el plan de pago presupuestado, su periodo. Mostrará el cargo actual del periodo factorable, la cantidad presupuestada y la cantidad de cualquier crédito o saldos atrasados.

Carga de la Energía Renovable. Esto es una sobrecarga del 1 por ciento en su cuenta para obtener la energía renovable, invierta en proyectos de la energía renovable o promueva ahorro de energía y generación de carga.

Pago. Su factura está debida totalmente a la fecha que muestra la factura o antes de esa fecha lo cual es por lo menos 20 días después de rendida la cuenta. Si no está pagada totalmente a la fecha de vencimiento, su cuenta estará delincente. Si el último día de pago de su factura cae en Domingo, día de fiesta o cualquier otro día que nuestras oficinas no están abiertas al público, entonces el último día para pagar es extendido al próximo día de regocijo. Los pagos se consideran hechos cuando son recibidos en nuestra oficina o nuestro apartado de correos o otra dirección designada en la factura donde usted puede pagarla. Si paga en otro lugar que no sean los designados informarnos inmediatamente al tiempo que pague para así evitar el aviso de desconexión. Si su pago es más que su factura, nosotros le acreditaremos el

excedente en su cuenta. Si este exceso es de \$10.00 - o mas, usted puede solicitar el reembolso del exceso.

Ultima Carga. Hay una ultima carga de 1.5% en cualquier cantidad debida despues de la fecha delinciente.

Facturas Estimadas. Una palabra relacionada a facturas estimadas. Nosotros le enviamos factura estimada (las cuales se muestran sobre la facturacion) cuando (a) estamos imposibilitado de acceso a su predio o local o donde ha hecho innecesariamente dificil la toma de lectura de medidor (b) un medidor esta defectivo o evidentemente ha sido abusado, o desviado o si las condiciones del tiempo no permiten la lectura del medidor o cualquier otra fuerza mayor que exista. Entonces, trataremos de comunicarnos con usted para obtener acceso o tomamos alternativas que nos permitan tomar la lectura. Nosotros no enviamos factura basada sobre uso estimado por mas de 2 periodos consecutivos de la facturacion. Si nosotros estimamos en menos su consume trataremos de coregir su factura mas adelante, usted puede con respecto a la cantidad subestimada participar en un plan de pagos.

Fechas de la Lectura de Metro. Las fechas de la lectura de metro se imprimen en todas las cuentas. Metros son leido por empleados calificados tan cerca en el 30 dias ciclo que es posible.

Sobre el Plan de Pago de Presupuesto. La cooperativa siempre ha estado pendiente de su problema an presupuestar su consumo de energia. En este sentido, usted puede interesarse an nuestro plan de pago presupestado, Que ayudas usted pagar casi igual cada mes y ayudas para evitar las altas cuentas que son duras de pagar de una vez. Para ser elegible, usted deberia estar bien en sus pagos corrientes o se este conformando en arreglos del pago. Si usted hace cronico delinciente y no puede pagar a la cantidad de presupuesto cada mes, le quitaran del plan y puede ser retenido para los 12 meses proximos. El calculo del plan de pago esta basado sobre la probabilidad del peridido de 12 meses y es especifico para cada consumidor residencial. Visitemos por mas information.

Deposito de Seguridad y Garantias. A fin de proteger a todo nuestros miembros es necesario exigir un deposito de proteccion o otra garantia de pago como condicion a nuevas o servicios continuados. La cooperativa podra exigir tales depositos por servicio (a) a un cliente a quien no se le ha servido previamente y quien no ha establecido una clasificacion aceptable de credito, (b) a un cliente cronicamente delinciente (c) a uno seguido de la discontinuacion de su servicio o (d) si un cliente sin autorizacion ha interferido con o desviando el servicio hacia su residencia. Servicios de residencial requerir un deposito de 1 ½ veses de la cuenta mas alta en los 12 meses previo. Los servicios de la irrigaciones requieren un deposito de la cuenta mas alta en los 12 meses previo o el minimo anual, el mas grande de los dos, multiplicado por 2 ½. Los depositos ganan interes simple a la tarifa requerida por la ley y consolidado en 1 ano y sera vuelto si no pago tarde durante ese tiempo. Si el servicio es desconectado antes de los 12 meses, el deposito sera aplicado a la cuenta final. Si el cliente es nuevo y puede conseguir un

carta de credito con una demostracion de la historia de 12 meses donde no ha estado tarde 3 o mas veces, el deposito sera renunciado. Si un cliente que no es residencial hace delincuente y puede conseguir un letra de la garantia de una institucion financiera, el deposito tambien puede ser renunciado.

Recibo Por Deposito. Cuando un deposito de proteccion es exigido, usted recibira un recibo. Si pierde este recibo, tenemos procedimientos para explicar el deposito. Segun la ley, los depositos que permanezcan sin reclamarlos por mas de 10 anos despues de terminar el servicio por el cual el deposito fue hecho, se presumira abandonado.

Preguntas y Quejas

La mayoría de las preguntas que recibimos son solicitudes de informacion, no demandas. Disponemos de procedimientos internos para una rapida y eficiente completa recibida, investigacion y de ser posible dar resolucio a las preguntas, disputas, solicitudes de servicios y quejas.

Sobre este asunto:

- A. Estamos preparado todo el tiempo durante horas normales de oficina para recibir sus solicitudes, desacuerdos, solicitudes de servicio y quejas.
- B. Tenemos personal calificado disponible y preparado para respondele, y para negociar y establecer acuerdos apropiados en tiempo razonable durante las horas de oficina.
- C. Haremos arreglos razonables si usted no puede comunicarse en el idioma ingles para recibir asistencia.
- D. Le proporcionamos personal calificado y otros medios todo el tiempo para recibir y comensar respuesta a condiciones urgentes implicando nuestro servicio.

Su factura contiene las direccion a donde usted puede dirigir su queja o sus averiguaciones. Por supuesto, nosotros haremos las correcciones necesarias en las facturas incorrecta ya sea por la medicion o error de facturacion.

Leyendo Su Medidor. De vez en cuando hay una pregunta referente a la exactitud de su metro. El cooperativa perodico examina los metros para asegurar precision. Si no esta satisfaccado con nuestra examinicion, nosotros mandamos el metro a un laboratorio independiente. Si la examinacion confirmala examinacion de el cooperativa, el cliente esta responsable por todos cargas incurrira por el laboratorio independent.

Quejas A La Comision. Si su queja no puedo ser resuelta a satisfaccion de emas partes, una queja informal podra ser hecha con la Comision en: Marion Hall, 224 E Palace, Santa Fe, New Mexico, 87501, 505-827-6940. Si la queja no es presentada a la comision en un lapso de 7 dias, la cooperativa podra ejecutar o continuar procedimientos para descontinuar el servicio. La Comision normalmente no aceptara su queja si antes usted no ha hecho esfuerzos de buena fe para resolver el caso directamente con la cooperativa. Una queja informal deberia ser escrita pero puede iniciarse por telefono personalmente, y debe contener su nombre y

direccion, nuestro nombre, la naturaleza de la queja en forma clara y concisa, la peticion de ayuda, si ya usted haya buscado como remediarlo con nosotros y cualquier otra informacion requerida por la regla No. 9de la Comision de la NMPUC Rule 11.48 (copia de la cual pueda ser obtenida de la Comision). Si su informal queja esta inicialmente en forma deficiente, un miembro de la Comision se pondra en contacto con usted para tratar de obtener datos omitidos. Despues de eso, su queja informal se repasa en el nivel de la comision. El personal notificara ambos usted y nosotros mismos de los resultados de su investigacion, y cualquiera, sea usted o nosotros, que no estemos satisfecho, una conferencia informal podra ser solicitada o usted podra presentar una queja formal conforme a la NMPUC Rule no. 110.49. Una vez hecha la queja formal y nosotros ya hayamos sido notificado, la cooperativa no podra discontinuar el servicio o emitir aviso de discontinuarlo por el asunto en disputa, pendiente de decision. Confiamos que nosotros no tengamos desacuerdos y si llegaremos a tenerlo que podamos resolverlo dentra la cooperative familiar. En esas raras circunstancias en que la Comision, tiene que participar, usted deberia consultar la Comision Rules No. 410 y 110 de la Comision para una completa explicacion de sus derechos y responsabilidades.

Descontinuacion del Servicio. En ciertas circunstancias, la cooperativa se ve forzada a discontinuar el servicio al consumidor. La siguiente tabla establece las razones por la descontinuacion y el aviso, aun cuando, se requiere:

1. Condiciones peligrosos	Ningunos
2. El uso de quipo de manera que afecte adversamente nuestro equipo o el servicio de otros	Ningunos
3. Tratar de danar o intencionalmente destruir equipo de la cooperative	Ningunos
4. Usar servicio sin authorizacion	Ningunos
5. Falta de pago de cuentas delinciente	15 dias
6. Falta en cumplir con el acuerdo establecido	7 dias
7. Falta en suplir o retirar equipo o especificos promisos con condicion para da el servicio	3 dias
8. Violacion de y/o falta de cumplimeiento de los reglamentos aprobados por la Comision	3 dias
9. Falta en cimplir obligaciones contractadas a Demas de compromisos de emergencia	3 dias
10.Temporalmente por operacion y manteteniminto, medidas de seguridad o emergencia	Ningunos

Cuando sea necesario dar aviso la cooperativa lo hara de acuerdo con la NMPUC Rule No. 410 y de su tarifas aprobadas por la Comision. Si un cliente tiene alguna pregunta debiera avisar a la cooperativa prontamente.

Moratoria del Invierno (retardo de pago del invierno). Su servicios no eran desconectado durante el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo si usted califica para el programa de bajos recursos de energia, (LIHEAP) y si usted continua al corriente en los pagos que usted deba bajo un plan de pago o hasta el 15 de noviembre y no tenga ningun pago atrasado.

Cuando No Se Permite Desconectar. Hay tambien ciertas circunstancias cuando no podemos desconectar servicio. Estos son:

- a. Falta de pago por un servicio especial
- b. Falta de pago por servicio recibido en medicion seperada, residencia o local sinembargo, si el otro servicio es discontinuado o concluido puede tranferir cualquier saldo a su cuenta y descotinar el servicio a esa cuenta por no pagarles.
- c. Falta de pago por diferente clase de servicio ya sea de la misma localidad o diferente lugar.
- d. Por no pagar la porcion disputada de su cuenta si ya ha pagado la parte no disputada y segue los procedimientos de queja.
- e. Morosidad en pago de los ocupantes anteriores, amenos que la corte establezca que usted sea responsable o si el ocupante anterior continua viviendo en su propiedad.
- f. Falta de pago de la cuenta do otro consumidor a quien usted avalo o garantizo
- g. Falta de pago de una factura estimada remitida a usted, en violacion a la NMPUC Rule No. 410.15.

Noticias De Desconexion. Si la cooperativa aviso de una desconexion por falta de pago de una cuenta delincuente o por falta del deposito de proteccion o de garantia, el aviso contendra un relato de derechos y responsabilidades, los que deben ser cuidadosamente revisados porque nosotros no resumimos todo el contenido del aviso aqui. Sin embargo, llamamos su atencion especificamente en lo que manifiesta el aviso, nosotros no discontinuaremos el servicio a ninguna residencia en la cual viva una persona seriamente enferma o de una persona cuya vida podria ponerla en peligro a causa de la desconexion, si por lo menos 2 dias antes de la fecha propuesta para la desconexion, nuestro personal designado en el aviso reciba un certificado del profesional que atiende su enfermedad, o en formas proporcionada con el aviso y otra forma apropiada advirtiendole que la desconexion del servicio podra poner en peligro la vida de la persona, y si ese cliente demuestra a nuestro personal por escrito, en la forma suministrada con el aviso on en otra forma adecuada, que no esta en buenas condiciones economicas para pagar el servicio cuando se debe pagar, sea o no que el correcto

de los cargos esten sujetos a una disputa formal. Una vez que el cliente ha sido calificado, la forma seran apropiadas para dilatar la desconexion por lo menos 30 dias y a nuestra opcion hasta 120 dias o mas; notificaremos al consumidor calificado sobre la duracion de la prorrogas sin ninguna otra constancia y podremos exigir certificacion adicional si las circunstancias parecen haber cambiado.

Contacto Antes De Desconexion. Nuestra oficina comunica por el telefono o el contacto personal por lo menos de 2 dias antes de la desconexion para obtener el pago para las cuentas atrasadas. Usted o los miembros de su hogar debe informar al empleado que da este aviso o enviado a la desconexion de cualquier seriamente enfermedad o vida que pone el peligro la condicion de salud, por ejemplo la incapacidad fisica, la debilidad, o la edad avanzada. Esta informacion se debe decir a un empleado para retrasar la desconexion. El pago a nuestro empleado enviado a la desconexion prevendra la desconexion.

Planes de Pago. Si usted nos dijo que usted no puede pagar su cuenta y no haber sido cronico delincuente, fijaremos arreglos del pago con usted y no los desconectaremos hasta que finalicen tales arreglos.

Revista Internal. Si usted siente que los arreglos para el pago son desrazonables, o no debido, o que no han violado los arreglos existentes, su queja sera repasada por la gerencia de las cooperativas y no desconectaremos servicio durante esta revision por lo menos aviso anterior de 2 dias a usted.

Horas de Desconexion. A excepcion de una emergencia, la desconexcion es limitada a las hora de 8 AM a 3 PM de Lunes a Jueves, y no menos de 24 horas previo a un dia de fiesta o fin de semana, a menos que nuestra oficina este abierta y tengamos personal disponible para restaurar servicio sobre el pago en dia de fiesta o fin de semana. Desconectar por no pagar es considerado por nosotros como una severa medida que aplicamos como recurso solamente cuando es necesario. Ayudenos a ayudarse.

Sobre la Reconexion. Cuando lo causa de la desconexcion del servicio ha sido eliminada, un cargo se aplicara como costo de reconexion (el cual no excedera el costo actual, sujeto al minimo contemplado en la tarifa) y si fue necesario, se iso un arreglo satisfactorio de credito, y lo solicita haremos enfuerzos para restablecer el servicio el mismo dia y en caluquier situacion no mas tarde eld siguiente dia. El servicio es restablecido dentro de 12 horas de haber recibido la apropiada certificacion de que una persona esta seriamente enferma o si una persona que reside en su casa y cuya vida podra estar en peligro por la desconexcion del servicio y que usted no tiene adecuada posicion financiera para pagar los costos de servicio.

Notificacion Y Asistencia de un Tercer Persona. Puede existir programas gubernamentales, y las fuentes privadas que ofrecen ayuda en paga de cuentas general. Estos programas cambian de vez en cuando y no es practico hacer una lista. Si usted necesita ayuda y crea que usted puede ser elegible, deba acudir a la beneficiencia publica o los siguientes fuentes potenciales, El Departamento De Recursos Humanos, con telefono 827-4504, La Division De Los Asuntos De La Comunidad, con telefono 827-2205, o La Administracion Del Seguro Social. Las siguientes

agencias locales pueden acudir sobre asistencia. También damos asistencia si usted nos notifica por escrito designado a específica persona, organización o agencia gubernamental que esta dispuesta, voluntariamente y capaz de asistirle con los pagos de sus cuentas. Basado en este aviso, nosotros no desconectaremos el servicio por falta de pago de cuenta vencidas sin antes (1) comunicarnos con la persona designada por teléfono o por escrito con 15 días de anticipación de la desconexión del servicio propuesto y (2) haber determinado que el designado no ha hecho compromiso de asistirle los pagos dentro de un periodo razonable de tiempo.

Relacionado A Convenios Establecidos. Establecer convenios para pagar la cuenta de su factura son autorizados cuando (1) la cooperativa y el cliente establecen una disputa o (2) el cliente demuestra incapacidad para pagar. Sin embargo, nosotros no requerimos entrar en convenios con un cliente crónicamente delinciente, pero damos especial consideración determinando si un convenio se establece con un consumidor crónicamente delinciente si demuestra que no tiene adecuada fuente económica para pagarnos y si el o ella son ancianos impedidos físicamente o sujeto a otra especial consideración. Si el convenio desconectado establecido implica la incapacidad de pagar una cuenta pendiente, el servicio no es si el cliente paga una razonable porción de la cuenta pendiente al llegar a un acuerdo de pagar el saldo que quedo en razonables plazos acordados mutuamente, considerando el monto del saldo, el comportamiento histórico de sus pagos, duración de la cuenta pendiente, motivo del saldo y otras relevantes factores. Un convenio no releva a un cliente de la obligación de pagar futuras cuentas corrientemente y no cumpliendo con convenios de plazos de pago sobre el saldo vencido pudiendo resultar una desconexión después de 7 días de aviso.

Información Adicional. Existe más información disponible acerca de sus derechos y responsabilidades. Por ejemplo, si usted va a ausentarse durante un tiempo más o menos largo, podemos hacer arreglos con usted personalmente o con su banco para evitar la desconexión de su servicio. También tenemos una regulación para extensión de línea dentro de un tiempo limitado. Con frecuencia hacemos publicaciones y informaciones relacionados a conservación de energía y otros áreas de interés. Llámenos o visite nuestra oficina. Además, nosotros pertenecemos a la Asociación De Las Cooperativas Eléctricas de Nuevo México, quienes entre otros servicios a sus miembros, editan, publican y distribuyen la revista El Encanto para nuestros miembros. El Encanto distribuye información, incluyendo avisos de asuntos serios tales como ajustes de tarifas, entre nuestros miembros a un costo menor que si nosotros tuviéramos que enviar la misma información, pero si cuando es necesario nosotros hacemos algunos envíos. Una última fuente de información, particularmente si se trata de asuntos formales tales como tarifas o certificación de transacciones, son publicadas por la Comisión en uno de los periódicos de mayor circulación en nuestra área de servicio. Usted está siendo servido por una cooperativa, la cual es la única que le proporciona servicio. Nuestros asuntos de negocios son administrados por una Junta de Directores, compuesta por clientes elegidos por los consumidores en general y sirven a la cooperativa sin salario. Los

miembros retienen el derecho de adaptar, anmendar o abrogar los estatutos, a participar en la samblea anual, a llamar a una reunion especial con los miembros, a aprobar enmiendas de los articulos de incorporacion y a proponer fusion y consolidacimo, iniciar una propocicion en una reunion y aprobar disolucion, venta alquilar parte de la propiedad de la cooperativa tiena ingresos ademas de la suma necesario para satisfacer los gastos para pagar la dueda, para crear reservas y fondos designados convenientes para otros costos y para servirle a usted, entonces son distribuidos entre nuestra patrocinadores o sean ustedes los miembros, en forma proporcional de acuerdo con su respectivo pago; retiro vardadero del capital patrocinado en efectivo depende de las restricciones de la Hipoteca de la cooperativa con la Administracion De Electrificacion Rural (REA) (y cualquier suplementodel prestatario) de nuestra integridad financiera y de las condicionesactuales del nogocio. En otras palabras, usted se sirve a si mismo y determina a traves de toda la asociacion sus propios derechos y responsabilidades. Nada en este aviso relevara a ningun consumidor de su obligacion por cargos del servicio, y no aplica otra clase de servicio que no sea residencial.