

YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES REGARDING DISCONTINUANCE OF SERVICES

Dear Roosevelt County Electric Cooperative, Inc. (RCEC) Residential Customer:

This notice is to inform you that your utility payment is delinquent. Your service will be disconnected after the date printed on the enclosed bill if payment is not made by then. Upon request, we can provide outstanding charge information to you including the dates of service during which the outstanding charges were incurred and the date and amount of the last payment.

You can participate in a payment plan if you can demonstrate that you do not have the financial resources to pay the outstanding amount or if you are low income or are subject to other special circumstances.

IF YOU HAVE DIFFICULTY PAYING THIS BILL, AND FEEL YOU MAY QUALIFY FOR ASSISTANCE IN PAYING YOUR UTILITY BILL FROM THE LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM, OR ANOTHER ASSISTANCE PROGRAM IN YOUR COMMUNITY, CONTACT THE COMMUNITY ASSISTANCE SECTION OF THE HUMAN SERVICES DEPARTMENT AT 1-800-283-4465, THE TRIBAL OR PUEBLO ENTITY THAT ADMINISTERS A TRIBE'S OR PUEBLO'S LIHEAP, OR THE CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE AT THIS UTILITY.

LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM (LIHEAP) APPLICATION FORMS FOR THE LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM ARE AVAILABLE AT THE BILLING OFFICES OF THIS UTILITY, AT THE HUMAN SERVICES DEPARTMENT, AND AT THE TRIBAL OR PUEBLO ENTITY THAT ADMINISTERS A TRIBE'S OR PUEBLO'S LIHEAP. YOU SHOULD RETURN THE APPLICATION FORMS TO THE HUMAN SERVICES DEPARTMENT OR THE TRIBAL OR PUEBLO ENTITY THAT ADMINISTERS THE PROGRAM AND DETERMINES YOUR ELIGIBILITY TO RECEIVE ASSISTANCE

If you believe that there is an error in your billing, contact us immediately for a review. After you pay the undisputed amount of your bill, we will postpone disconnection of your service until the dispute is resolved.

If you or someone in your household is seriously or chronically ill, we will not disconnect your service, if at least two days before the disconnection date, we receive an original of the attached RCEC Medical and Financial Certification forms. The medical certification form must be completed by a licensed medical professional. An original of the attached financial certification form, stating that you qualify for financial assistance, must be completed by an agency providing assistance in or for the state of New Mexico.

If your service has been disconnected, we will restore service within twelve hours after you have satisfied the certification requirements above. Your obligation to pay your bill is not relieved if service is continued or re-established because we receive these certifications.

If you qualify for Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), you may be protected from having your services disconnected for non-payment between the months of November 15 through March 1. For more information, please call us at 575-356-4491.

TO RESTORE SERVICE THAT HAS BEEN DISCONNECTED, A DELINQUENT COLLECTION FEE OF \$50.00 AND A RECONNECT FEE OF \$40.00 PLUS TAX WILL BE CHARGED. AN AFTER HOUR CONNECT FEE OF \$175.00 AND A DELINQUENT COLLECTION FEE OF \$50.00 TOTALING \$225.00 PLUS TAX WILL BE CHARGED ON SERVICES THAT ARE RESTORED AFTER BUSINESS HOURS.

We can put you in touch with other organizations in your community that might be able to help you. If you have a relative, friend, or agency that will assist in paying your bills, and you want us to notify them when disconnect notices are sent, contact us.

The budget bill program can help even out your payments throughout the year. You still pay for all of the energy you use. You can cancel your participation at any time. Upon cancellation, all amounts are due and become payable within 30 days. Any credits will be applied to your account.

To contact us, call 575-356-4491 from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. Monday through Friday. Holiday hours vary.

If you are not satisfied with the arrangements that we provide, you have the right to file a complaint with the New Mexico Public Regulation Commission, 1120 Paseo de Peralta, Santa Fe, NM 87501. Telephone: 505-827-6940 or 1-888-427-5772.

Special consideration will be given to a residential customer who meets the qualifications of LIHEAP, or has other special circumstances, in determining deposits and installment agreements. In making such determination, a utility shall accept documentation from the administering authority that such residential customer meets the qualifications of LIHEAP.

AVISO DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Estimado Cliente Residencial de Roosevelt County Electric Cooperative, Inc. (RCEC):

Este aviso es informarle que su cuenta de luz es delincente. Su servicio se desconectará después de la fecha indicada en la cuenta adjunta, al menos que recibamos su pago antes de la fecha indicada. Si usted pide, podemos darle la información de su cuenta con los cargos pendientes, las fechas del servicio, la fecha y la cantidad del último pago.

SI TIENE DIFICULTADES PARA PAGAR ESTA FACTURA, Y SIENDE QUE PUEDE CALIFICAR PARA ASISTENCIA EN EL PAGO DE SU BIL DE UTILIDAD DESDE EL PROGRAMA DE ASISTENCIA DE ENERGÍA DE BAJO INGRESO O DE OTRO PROGRAMA DE SU COMUNIDAD, COMUNÍQUESE CON LA ASISTENCIA DE LA COMUNIDAD DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS AL 1-800-283-4465. TAMBIÉN SE PUEDE COMUNICAR CON LA ENTIDAD TRIBAL O AL PUEBLO QUE ADMINISTRA EL LIHEAP TRIBAL, O CON EL REPRESENTANTE DEL SERVICIO AL CLIENTE DE ESTA UTILIDAD.

LAS APLICACIONES DE BAJO INGRESO – PROGRAMA DE ASISTENCIA DE ENERGÍA LIHEAP ESTÁN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE FACTURACIÓN DE ESTA UTILIDAD, EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS, E EN LA ENTIDAD TRIBAL O AL PUEBLO QUE ADMINISTRA EL LIHEAP TRIBAL. USTED DEBERÍA DE DEVOLVERLE LA APLICACIÓN AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS, O A LA ENTIDAD TRIBAL O AL PUEBLO QUE ADMINISTRA EL LIHEAP TRIBAL, PARA AVERIGUAR SU ELEGIBILIDAD PARA RECIBIR ASISTENCIA. NO NOSLOS DEVUELVA A ESTA UTILIDAD.

Si usted considera que ha ocurrido un error, comuníquese inmediatamente con nosotros para que le hagamos una revisión de su cuenta. Si usted paga la cantidad de la cuenta que NO está en disputa, se pospondrá la desconexión del servicio, hasta que se resuelva la disputa.

Si usted o alguien en su casa donde vive, tiene una enfermedad grave o crónica, RCEC no le desconectamos su servicio, si usted cumple con los 2 requisitos siguientes:

1. nos entrega la copia original del certificado médico adjunto, por lo menos 2 días antes de la fecha de desconexión
2. nos entrega la copia original del certificado económico adjunto, por lo menos 2 días antes de la fecha de desconexión

La copia del certificado médico se tiene que llenar por un médico profesional. RCEC tiene que recibir la copia original del certificado económico adjunta que declara que usted califica para asistencia económica según la determinación del Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México.

Si su servicio ya se desconectó, RCEC conectaremos su servicio dentro de las 12 horas después de que se haya cumplido con los requisitos de los certificados. Los certificados médicos son válidos por 30 días y los certificados económicos son válidos por 90 días. Usted todavía está obligado de pagar su cuenta si el servicio continúa o se vuelve a conectar después de recibimos los certificados médicos y económicos.

Si usted califica para el programa de asistencia de energía LIHEAP, Se puede proteger de la desconexión del servicio eléctrico entre los meses de del 15 de Noviembre al 15 de Marzo, por falta de pagar. Por más información, favor de llamarnos a 575-356-4491.

PARA VOLVER A CONECTAR SERVICIO QUE SE HA DESCONECTADO; UNA CARGA DE COLECCION DELINCUENTE DE \$50.00 Y UNA CARGA DE CONECTAR DE \$40.00 CON IMPUESTO. LA CARGA PARA CONECTAR DESPUES DE LAS HORAS DE OFICINA ES \$175.00 Y UN CARGA DE COLECCION DELINCUENTE DE \$50.00 TODO CARGAS JUNTOS ES \$225.00 CON IMPUESTO.

Podemos darle la información de organizaciones de la comunidad que le puede ayudar. Si hay una tercera persona (un pariente, un amigo o una agencia) que le ayude a pagar sus cuentas, y si usted desea que RCEC le notifique cuando le envíe un aviso de desconexión, por favor llámenos.

El programa de pagos de presupuesto le ayuda a establecer gastos regulares por el año. Usted todavía paga por toda la energía que usa. Se puede cancelar su participación cuando quiera. Cuando se cancela el programa, todas las cantidades debidas se venza y tienes que pagar adentro de los 30 días y si tienes un crédito, nos aplican a su cuenta.

Comuníquese con nosotros al 575-356-4491, desde las 8:00 am hasta el 5:00 pm lunes a viernes. Se varían las horas durante los días festivos. Si le no satisfacen con los arreglos que RCEC proporciona, usted tiene el derecho, según las reglas de la NMPRC, de entregar una reclamación con la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México ["New Mexico Public Regulation Commission", NMPRC, las siglas en inglés], 1120 Paseo del Peralta, Santa Fe, NM 87501, P.O. Box 1269, Santa Fe, NM 87504, teléfono (505) 827-6940 o al 1-888-427-5772.

Las consideraciones especiales se darán al cliente residencial que cumple con las calificaciones de LIHEAP, o que tenga otras circunstancias especiales, y cuando se determina la cantidad del depósito y los acuerdos de pagar en instalaciones. Cuando se hacen la determinación, la utilidad le acepta la documentación de la autoridades que muestran que el cliente cumple con las calificaciones de LIHEAP.