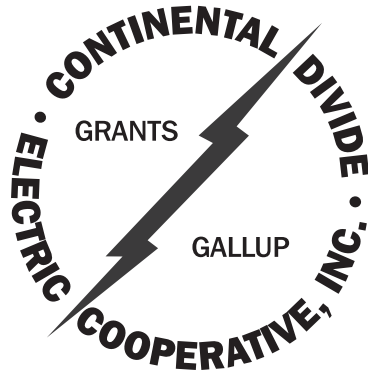


RESIDENTIAL MEMBER HANDBOOK



A Touchstone Energy[®]
Cooperative 

Statement of Nondiscrimination

In accordance with Federal civil rights law and U.S. Department of Agriculture (USDA) civil rights regulations and policies, the USDA, its Agencies, offices, and employees, and institutions participating in or administering USDA programs are prohibited from discriminating based on race, color, national origin, religion, sex, gender identity (including gender expression), sexual orientation, disability, age, marital status, family/parental status, income derived from a public assistance program, political beliefs, or reprisal or retaliation for prior civil rights activity, in any program or activity conducted or funded by USDA (not all bases apply to all programs). Remedies and complaint filing deadlines vary by program or incident.

Persons with disabilities who require alternative means of communication for program information (e.g., Braille, large print, audiotape, American Sign Language, etc.) should contact the responsible Agency or USDA's TARGET Center at (202) 720-2600 (voice and TTY) or contact USDA through the Federal Relay Service at (800) 877-8339. Additionally, program information may be made available in languages other than English.

To file a program discrimination complaint, complete the USDA Program Discrimination Complaint Form, AD-3027, found online at http://www.ascr.usda.gov/complaint_filing_cust.html and at any USDA office or write a letter addressed to USDA and provide in the letter all of the information requested in the form. To request a copy of the complaint form, call (866) 632-9992. Submit your completed form or letter to USDA by:

- (1) mail: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; or
- (3) email: program.intake@usda.gov

This institution is an equal opportunity provider.

Revised 07/18

RESIDENTIAL MEMBER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

As a member of Continental Divide Electric Cooperative (herein referred to as CDEC and 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, CDEC earnestly solicits your active participation. The Cooperative's 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 Regulation Commission (herein referred to as the Commission). Because of this regulation, CDEC is required to implement certain procedures and to advise you concerning certain information. This notice is being provided in accordance with the Commission's Rule #410 and only applies to residential customer services.

We summarize below many of the principal areas covered by Commission Rule #410 and CDEC's tariffs approved by the Commission. We have on file and will provide you a copy of Commission Rule #410 and CDEC's current applicable rates, rules and regulations. The Cooperative also maintains up-to-date maps, plans and records of its system, and can furnish you with other useful information. This summary is only that; if you have questions or desire to see the bylaws, rules, regulations and tariffs applicable to your service, please ask a member of our 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 member records upon reasonable notification and if you desire, obtain a copy; if a mistake is brought to CDEC's attention and the matter is not in dispute, the Cooperative shall correct the error.

First, we need to define a few terms used in 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 on its face whether it is based on an actual or estimated reading.

A member is "chronically delinquent," if he or she, during the prior 12 months has 1) been disconnected for non-payment; or 2) who on three or more occasions has not paid a bill by the date a subsequent bill is rendered.

A bill is "delinquent," if it is not paid in full by the due date of 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 further explanation and to answer any questions.

ABOUT YOUR BILL

The Cooperative renders (mails or personally delivers) a bill to you each billing period. CDEC bills all of its residential members on the same day of each billing period. CDEC bills its residential members on a billing cycle, or on different days, but on, or about the same day of each billing period. If CDEC significantly alters a billing cycle, the Cooperative will notify those affected.

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 CDEC. Cooperative equipment does occasionally make a mistake, which CDEC attempts to correct before the bill is rendered.

Your bill is based upon your usage under an applicable rate tariff. In general, the tariff provides for a minimum charge, regardless of usage (a customer service charge) and a charge for energy consumed. Contact CDEC for particulars, as rates periodically change.

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 costs 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 prompt credits to you when these costs are falling and ease the regulatory costs, for which you pay in 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 or over collection and to serve as a mechanism to smooth out revenue collections, thus preventing severe fluctuations in the monthly revenue requirement. CDEC collects only the incremental costs, and not any margin or profit; due to the lag in collections. CDEC, not the member, bears the time loss of money. CDEC's Board of Trustees believes that this adjustment clause is vital to the financial health of your Cooperative.

BUDGET PAYMENT PLANS

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 Sunday, legal holiday or any other day when CDEC payment offices are not open to the general public, the final payment is extended through the next business day. Payments are deemed made when physically received by CDEC's Grants and Gallup (NM) offices; from the U.S. Postal Service; or from another payment location designated on the bill as an address at which you may pay your bill. In addition, payments are deemed made when funds are electronically transferred to CDEC, via its automatic bank withdrawal payment program, or when electronically transferred via a debit card or credit card. If you make payment to a place other than a designated place and have received a disconnect notice, you must immediately inform CDEC at the time of payment, so the Cooperative can act to void the disconnect notice.

If your payments exceed your bill, CDEC credits the excess. If the excess is \$25.00, or more, you can request a refund of the excess.

Like other businesses, CDEC does assess a finance charge or penalty upon delinquent amounts. However, CDEC membership will bear in the rates, the Cooperative's cost of carrying indebtedness; remember, CDEC's costs have already been incurred in rendering the service before you are ever delinquent. So if you are delinquent, others (and you later) are bearing the costs.

ESTIMATED BILLS

CDEC renders estimated bills (which are shown to be estimated upon the billing) when:

- a) CDEC is unable to obtain access to your premises without 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 reading or where other "force majeure" conditions exist.
- d) You live in a rural area, outside of city limits, and fail to turn in a monthly meter reading.

Then, CDEC attempts to contact you and obtain access or undertake alternative methods to obtain a reading.

READING YOUR METER

With prior agreement from the Cooperative, you may read and report your own usage, as long as such usage is reported on a regular and accurate basis. There is space provided on the bill for you to report your meter reading. The Cooperative may still, and must at least twice annually read your meter, and may estimate a billing in the event you fail to timely and accurately report the self-reading.

Once the meter is read, it is not reset to zero. Instead, the previous reading is subtracted from the new reading to determine the amount of electricity used.

Reading the meter is easy. On the face of the meter are four or five numbers. The numbers change only when electricity is being used. The numbers on the meter are read from left to right. The reading is entered on the bill, as well as the date you read your meter.

If you live in a rural area, outside of city limits, you may be required to turn in a monthly reading to ensure your bill is not estimated. CDEC is only required to read your meter twice annually.

If you are dissatisfied with CDEC's meter reading activity, please contact the Cooperative.

MORE ON BUDGET PAYMENT PLANS

CDEC's budget payment plan provides you with a method to levelize your bills and avoid the accumulation of an unpaid balance, which can 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 withheld from you for up to 12 succeeding months. The computation of a budget payment plan is based upon a prospective 12-month period, and is specific to each residential consumer's usage. Contact CDEC for more information.

SECURITY DEPOSITS AND GUARANTEES

In order to protect all CDEC 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 or guarantee for service to the following:

- a) A member whom CDEC has not previously served and who has not established an acceptable credit rating;
- b) A chronically delinquent member;
- c) Following a disconnection of service; or
- d) If a member, in an unauthorized manner, has interfered with, or diverted services delivered to his or her residence.

ESTABLISHED CREDIT RATING

A new member may establish an acceptable credit rating in any reasonable manner, such as the following:

- a) Owning or purchasing a home; or
- b) Adequate credit references from a commercial credit source or a utility where he or she had prior utility service. If an acceptable credit rating is not established, but a member can demonstrate that he or she does not have adequate financial resources to pay the security deposit because he or she has a low income and is elderly, disabled or subject to other special considerations, the Cooperative will give special consideration in determining whether and in what amount a security deposit will be charged. When a prospective member received service under the name of a spouse, but cannot establish an acceptable credit rating, CDEC may consider prior service to that spouse in determining the amount, if any, of a security deposit.

AMOUNT OF DEPOSIT

A security deposit will not exceed 1/6th of a members's estimated annual billings or 150% of his or her estimated maximum monthly bill, as determined by the Cooperative.

DEPOSIT RETURN

A deposit bears simple interest at the rate of a 5-year Treasury Bill on January first of each year to the date it is returned, service is terminated or the refund is mailed. A member who has not been chronically delinquent for 12 months from the date of deposit or guarantee receives a credit or refund for the deposit, or is permitted to terminate the guarantee. If the amount of the deposit exceeds the current bill by more than \$25.00, the member may request a refund of the excess. If a member fails to qualify on the first anniversary date, CDEC reviews the account on each next succeeding anniversary date, and if the member has not been delinquent during the preceding 12 months, credits the deposit. A member may request a refund anytime after 12 months and the Cooperative will refund, if he or she has not been chronically delinquent during the prior 12-month period, or may pay such a refund in the absence of a request within a reasonable time period.

DEPOSIT RECEIPT

Where a security deposit is required, you will receive a receipt. If the receipt is lost, CDEC has 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.

QUESTIONS AND COMPLAINTS

Most inquiries that CDEC receives are informational requests, not complaints. We have internal procedure for prompt, efficient and thorough receipt, investigation and, where possible, resolution of inquiries, disputes, service requests and complaints. In this regard:

- a) CDEC is prepared at all times during normal business hours to receive your inquiries, disputes, services, requests and complaints.
- b) CDEC has qualified personnel available and prepared to respond, and to negotiate appropriate settlement agreements, at all reasonable times during normal business hours.
- c) CDEC shall make reasonable arrangements, if you are unable to communicate in the English language to receive assistance.
- d) CDEC provides 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. CDEC shall, of course, adjust bills that are incorrect, due to meter or billing errors.

MORE ON METER READING

Occasionally, there is a question concerning the accuracy of your meter and how you can read your meter. If you desire to read your own meter and need assistance, CDEC has literature and qualified personnel to respond to such inquiry. At your request, CDEC shall test your meter, at which time you may be present, so long as you indicate your desire at the time of the request. If the meter has been tested within the previous 18 months, CDEC may charge you according to the filed tariffs; but, you are entitled to a refund of that charge, whenever the meter proves to be in excess of 2% in error. There is no charge for testing of your meter, if it has not been tested in the previous 18 months. CDEC report the results of the test, within reasonable time upon testing.

ADVISEMENT CONCERNING A DISPUTE

You may advise the Cooperative that you dispute your charges by written notice, telephone, or in person. If your advice is by telephone, or in person, you must give written notice within five (5) days. In any event, you must pay the undisputed amount within five (5) days after advising CDEC of the dispute. If you give the Cooperative notice of a dispute after receiving a disconnection notice and where less than five (5) days remain to the date on which disconnection is to occur, your notice and payment of the undisputed amount must be received prior to the date on which disconnection is to occur.

PAYMENT OF UNDISPUTED CHARGES

If we cannot mutually agree upon the portion of your charges not disputed, based upon prior consumption history, weather variations, the nature of the dispute and other pertinent factors, you must pay an amount equal to 90% of the average monthly consumption during the preceding year for the 3-month period which brackets the month in controversy, for your own consumption, or as the case may be, for a residential consumer with similar consumption characteristics. When the dispute is resolved, any excess payment will be credited to your account, or, if it exceeds \$25.00 and you so request, it will be refunded. You must, however, pay the undisputed amount or waive your right to continue service. CDEC attempt to resolve disputes by any technique reasonably conducive, such as by telephone, personal meetings and on-site visits. CDEC asks for your cooperation.

COMPLAINING TO THE COMMISSION

If your complaint cannot be resolved to the parties' mutual satisfaction, an informal complaint may be filed with the Commission at: New Mexico Public Regulation Commission, Marian Hall/224 E. Palace Ave., Santa Fe, NM 87501. Telephone: 1-800-663-9782

If a complaint is not filed with the Commission within seven (7) days, the Cooperative may implement or continue procedures to discontinue 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. It must state your name, address and nature of the original complain in a clear and concise manner, the relief requested, whether you have pursued the available remedies with CDEC, and such other information as is required under Commission Rule 110 (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 and staff will notify you and the Cooperative of the results of its investigation. If either you or CDEC are dissatisfied, an informal conference may be requested or you may file a formal complaint in accordance with Commission Rule 110. Once you file a formal complaint and the Cooperative has been notified, CDEC cannot discontinue service or issue a notice of discontinuance relative to the matter in the dispute, pending determination. In circumstances where the Commission must become involved, please consult Commission Rule 110 and Rule 410 for detailed explanations of your rights and responsibilities.

ABOUT DISCONNECTION OF SERVICE

In certain circumstances, the Cooperative may be forced to disconnect service to a member. The table below sets forth the reasons for a disconnection and the notice, if any, required:

REASON	PRIOR NOTICE
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 Cooperative equipment.....	none
4. Unauthorized use of service.....	none
5. Non-payment of delinquent account.....	15 days
6. Failure to post security deposit or guarantee.....	15 days
7. Failure to comply with settlement agreement.....	7 days
8. Refusal to grant access at reasonable time to premises.....	3 days
9. Failure to furnish or withdrawal of equipment or permits specified as a condition of service.....	3 days
10. Violation of and/or non-compliance with rules on file and approved by the Commission.....	3 days
11. Failure to fulfill contractual obligations other than settlement agreements.....	3 days
12. Temporary, for operational, maintenance, health, safety or emergency.....	none

Where notice is required, the Cooperative will give notice in accordance with Commission Rule 410 and its tariffs on file with, and approved by the Commission. If a member has any questions, promptly advise CDEC.

WHEN DISCONNECTION IS NOT PERMITTED

There are also certain circumstances when the Cooperative cannot disconnect service. These are:

1. Failure to pay for special service provided, which is not subject to a tariff.
2. Failure to pay for service received at a separate metering point, residence or location. However, if the other service is disconnected or terminated, the Cooperative may transfer any unpaid balance to your account and disconnect your service on that account for non-payment.
3. Failure to pay for a different class of service at the same or different location.
4. Non-payment of the disputed portion of the bill, if you have paid the non-disputed portion and follow the complaint procedure.
5. 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.
6. Failure to pay the bill of another member, which you have guaranteed.
7. Failure to pay an estimated bill, rendered in violation of Commission Rule 410.
8. Your service will not be disconnected from November 15 through March 15, annually, if you meet the qualification for the Low Income Heating Energy Assistance Program (LIHEAP). To avoid potential disconnection of services, please contact the New Mexico Human Services Department for LIHEAP eligibility information. If you qualify for LIHEAP bring in the paperwork and your service will not be disconnected during the stated time period, if your account has no past due amounts and you remain current on any settlement or installment agreement for amounts due, as of November 15, annually. Contact the NM Human Services Dept. at 800-283-4465 for LIHEAP eligibility information. New Mexico tribal members who need help with translation may contact the NM Public Regulation Commission's Consumer Relations Division at (888) 427-5772, which will contact the appropriate tribal or pueblo official for assistance.

MEDICAL AND FINANCIAL CERTIFICATION FORMS REQUIRED TO AVOID DISCONNECTION OF SERVICE

If the Cooperative gives notice of disconnection because of non-payment of a delinquent account or failure to post a security deposit or guarantee, the notice will contain a recitation of your rights and responsibilities, regarding disconnection of service. Please review it carefully, as CDEC does not fully summarize the contents of such notice here. CDEC does, however, call to your attention specifically that, as the notice states, CDEC shall not disconnect service to any residence in which there resides a seriously ill person or a person whose life may be endangered by disconnection. If you or someone in your household are seriously or chronically ill, CDEC will not disconnect your service, if at least two days before the disconnect date, CDEC receives an original copy, of CDEC's Medical and Financial Certification forms. The medical certification form must be completed by a licensed medical professional. An original of the financial certification form states that you qualify for financial assistance and must be completed by an agency providing assistance in, or for the state of New Mexico.

CONTACT BEFORE DISCONNECTION

CDEC takes steps to communicate by telephone, or personal contact, at least two (2) days prior to actual date of disconnection, 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 information is to be relayed to an employee who may delay the disconnect, if it is apparent that the necessary certification will be provided. Payment to our employee sent to disconnect will prevent the disconnection.

INSTALLMENT PLANS

If you have indicated to CDEC in person or in writing an inability to pay your charges and have not been chronically delinquent, CDEC shall attempt to arrange an installment payment plan and shall not disconnect 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 shall be reviewed by Cooperative management, after at least two (2) days notice to yourself, and CDEC shall not disconnect service, pending such review.

TIMES FOR DISCONNECTION

Except in emergencies, disconnection is limited to the hours between 7:30 a.m. and 4:00 p.m., Monday through Thursday, and not less than 24 hours prior to a holiday or weekend, unless CDEC's business office is open for payments and the Cooperative has personnel available to restore service upon payment, during a holiday or weekend.

SERVICE RESTORATION

When the cause for disconnection 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 your request, CDEC uses reasonable efforts to restore service the same day and, in any event, no later than the following working day. Service is reestablished within 12 hours of receipt of proper medical and financial certification that a seriously ill person or a person whose life may be endangered by disconnection resides in 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 to offer eligible assistance in paying utility bills. These programs change from time to time, making it impractical to list them. But, if you need assistance and believe you may be eligible, you should contact your caseworker or the NM Human Services Dept. at 800-283-4465. New Mexico tribal members who need help with translation may contact the NM Public Regulation Commission's Consumer Relations Division at (888) 427-5772, which will contact the appropriate tribal or pueblo official for assistance.

CDEC also offers a third-party notification program, if you notify the Cooperative 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, CDEC shall not disconnect service for non-payment of past due charges without 1) your written consent, 2) sending your designee a duplicate disconnect notice at least 15 days prior to the proposed discontinuance of service; and 3) determining that the designee has not made a commitment to assist payment within a reasonable period of time.

SETTLEMENT AGREEMENTS

Settlement agreements to pay the amount of a bill are authorized where 1) the Cooperative and a member settle a dispute; or 2) a member demonstrates an inability to pay. CDEC is not, however, required to enter into a settlement agreement with a chronically delinquent member, except the Cooperative will give special consideration in determining whether to extend a settlement agreement to a chronically delinquent member who demonstrates that he or she does not have adequate financial resources to pay CDEC and he 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 member pays a reasonable portion of the outstanding bill upon execution and agrees to pay the remaining balance in reasonable installments mutually determined after considering the size of the balance, personal payment history, duration of balance outstanding, reasons for the balance and any other relevant factors. If the settlement agreement extends beyond 45 days, the settlement agreement must be confirmed in writing by the Cooperative to the member involved, who, in any event, will receive a statement of 1) actual charges for the current billing period; 2) amount of installment due, 3) total amount due and 4) previous installment payments made.

A settlement agreement does not relieve a member from the obligation to pay future bills on a current basis and non-compliance in making agreed-to-installments on the outstanding past due balance may result in disconnection after 7-days notice.

YOUR CO-OP AND YOU

There is more information available concerning your rights and responsibilities. For example, if you are going to be absent during an extended period of time, CDEC can make arrangements with you personally, or through your bank to avoid disconnection, and CDEC does have a specific line-extension policy and time frames within which to construct line extensions. The Cooperative also has publications and other information available concerning energy efficiency and conservation and other topics of interest.

In addition, CDEC belongs to the New Mexico Rural Electric Cooperative Association, which, among its other services to cooperative members, edits, publishes and distributes the monthly *enchantment* for CDEC members. The *enchantment* distributes information, including notices of formal matters, such as adjustments in rates, among the membership at a lesser cost than if CDEC mailed the same information.

A final source of information, particularly notices of formal matters, including rate or certification proceedings, are those formal notices caused to be published by the Commission in one or more newspapers of general circulation in the Cooperative's service area.

YOUR CO-OP AND YOU (cont'd)

You are served by a cooperative, which is a unique provider of services. CDEC's business and affairs are managed by a Board of Trustees, consisting of members and elected by members and who serve you without a salary. Members retain the right to adopt, amend or repeal CDEC's bylaws, attend and participate in annual meetings, require the calling of special member meetings, approve amendments to the articles of incorporation and propositions for consolidation or 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 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 CDEC's members as patronage refunds (known more commonly as "capital credits") prorated in accordance with your respective patronage paid for; actual retirement of patronage capital through cash payments depends upon the restrictions of the Cooperative's mortgage to the Rural Utility Service (and any supplemental lender), CDEC's financial integrity, and current business conditions.

In a real sense, you serve yourself and determine, through the collective association, your own rights and responsibilities.

Finally, nothing in this notice shall relieve any member from liability for proper utility charges, or applies to any class of service other than residential.

DECLARACIÓN DE NO-DISCRIMINACIÓN

De conformidad con la Ley Federal de Derechos Civiles y los reglamentos y políticas de derechos civiles del Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA, por sus siglas en inglés), se prohíbe que el USDA, sus agencias, oficinas, empleados e instituciones que participan o administran programas del USDA discriminen sobre la base de raza, color, nacionalidad, sexo, credo religioso, discapacidad, edad, creencias políticas, o en represalia o venganza por actividades previas de derechos civiles en algún programa o actividad realizados o financiados por el USDA.

Las personas con discapacidades que necesiten medios alternativos para la comunicación de la información del programa (por ejemplo, sistema Braille, letras grandes, cintas de audio, lenguaje de señas americano, etc.), deben ponerse en contacto con la agencia (estatal o local) en la que solicitaron los beneficios. Las personas sordas, con dificultades de audición o con discapacidades del habla pueden comunicarse con el USDA por medio del Federal Relay Service [Servicio Federal de Retransmisión] llamando al (800) 877-8339. Además, la información del programa se puede proporcionar en otros idiomas.

Para presentar una denuncia de discriminación, complete el Formulario de Denuncia de Discriminación del Programa del USDA, (AD-3027) que está disponible en línea en: How to File a Complaint. y en cualquier oficina del USDA, o bien escriba una carta dirigida al USDA e incluya en la carta toda la información solicitada en el formulario. Para solicitar una copia del formulario de denuncia, llame al (866) 632-9992. Haga llegar su formulario lleno o carta al USDA por:

- (1) correo: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) fax: (202) 690-7442; o
- (3) correo electrónico: program.intake@usda.gov

Esta institución es un proveedor que ofrece igualdad de oportunidades.

Revised 07/18

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS RESIDENCIALES

Como miembro de División Continental Cooperativa Eléctrica (que en adelante se denominará CDEC y la Cooperativa), usted tiene ciertos derechos y responsabilidades establecidas en los estatutos de la Cooperativa a los que está obligado. Sin tratar de resumir todos estos asuntos, el más importante es el derecho a ejercer el privilegio de la votación. Como Cooperativa (CDEC) se solicita sinceramente su participación activa. Los negociaciones y asuntos de la Cooperativa son manejados por una Junta de Síndicos, elegidos por nuestros miembros.

Además, la cooperativa está sujeta a la jurisdicción general de la regulación pública de Nuevo México (en adelante la Comisión). Debido a este reglamento, CDEC es necesaria para cumplir con ciertos procedimientos y aconsejarle sobre cierta información. Esta notificación se presta de conformidad con la regla de la Comisión No. 410 y sólo aplica a Clientes de zona residencial.

Resumimos a continuación algunas de las principales esferas abarcadas por La regla de Comisión No.410 y las tarifas aprobadas por la Comisión. Tenemos en el archivo y le proporcionaremos una copia de la Regla de Comisión No. 410 y (CDEC) con las actuales tarifas aplicables, normas y los reglamentos. La cooperativa también mantiene actualización de los mapas, planos y registros de su sistema, y puede proporcionarle otro tipo de información útil. Este resumen es sólo eso, si usted tiene preguntas o el deseo de ver los estatutos, normas, reglamentos y tarifas aplicables al servicio, por favor pregunte a un miembro de nuestro equipo.

Además, estamos dispuestos a ayudarle en la selección de una tarifa adecuada, si hay más de una disponible, y responder a sus preguntas relativas a esta. Por supuesto, usted puede inspeccionar sus records y registros y si lo desea puede obtener una copia de estos. Si el error es por parte de la atención de CDEC y el asunto no está en disputa, la Cooperativa deberá corregir el error.

En primer lugar, es necesario definir algunos términos utilizados en el artículo No. 410 y nuestras prácticas en virtud de esa directiva.

Un "recibo de luz estimado" es la factura que nosotros hacemos a usted y que no se basa en una lectura de su medidor u otro dispositivo de medición, para el período facturado. El recibo de luz indica en su caratula si se basa en una lectura actual o un estimado.

Un miembro es "Moroso crónico" , si él o ella, durante los 12 meses anteriores 1) Ha sido desconectado por falta de pago; o 2) Que en tres ocasiones subsecuentes o más, no ha pagado una factura en tiempo.

Una Cuenta es " Morosa", si no es pagada en su totalidad en la fecha de vencimiento del recibo deluz. La "fecha de vencimiento" se indica en la factura y es por lo menos 20 días después de haberse enviado por correo o entregado personalmente.

Como una cuestión de conveniencia, hemos dividido este resumen de sus derechos y responsabilidades en materia. Algunos temas están interrelacionados con los demás y de nuevo usted debe consultar los documentos de archivo en la lista anterior para obtener una explicación y para responder a cualquier pregunta.

ACERCA DE SU RECIBO DE LUZ

La Cooperativa entrega (por correo o personalmente) un recibo de luz por cada periodo de facturación. CDEC crea recibos de luz para todos nuestros miembros residenciales el mismo día de cada ciclo de facturación. CDEC crea recibos de luz para sus miembros residenciales en el ciclo facturable, o puede ser en diferente día pero aproximadamente el mismo día de cada periodo facturable. Si la Cooperativa altera significativamente el ciclo de facturación, la Cooperativa contactará a los afectados.

INFORMACIÓN SOBRE SU RECIBO DE LUZ

El recibo de luz enumera información para que usted determine el período de facturación, la cantidad de energía consumida y la monto que usted debe, entre otros datos útiles. Si hay alguna pregunta, debe informar con prontitud a CDEC. En algunas ocasiones el equipo de la Cooperativa comete algún error, que intentara corregir antes de que el recibo de luz sea enviado.

Su factura se basa en el tipo de tarifa aplicable. En general, la tarifa provee un cargo mínimo independientemente del uso (un cargo por servicio al cliente) y un cargo por energía consumida. Contacte a CDEC para obtener más información, ya que las tarifas cambian periódicamente.

AJUSTE DE ENERGIA ADQUIRIDA

El recibo de luz de la Cooperativa, al igual que los de otros servicios públicos en Nuevo México, contiene una cláusula de ajuste. Al igual que la gran mayoría de los otros estados, Nuevo México permite recuperación de cambios en los costos de demanda y energía comprada y combustible utilizado por la Cooperativa. Esto es para asegurar la estabilidad de los ingresos cuando estos costos están aumentando, y permitir pronta devolución de créditos para usted, cuando estos costos están disminuyendo y la facilidad los costos regulatorios, de la que usted paga en impuestos y tarifas.

El ajuste se calcula en base a un dólar por kWh, utilizando el incremento de los costos, con estado de cuenta para ajustar la sobre-colección o baja-colección y para servir como mecanismo para suavizar los ingresos recaudados, evitando las fluctuaciones adversas en el requisito de ingresos mensuales. CDEC recoge únicamente los costos incrementales, y no cualquier margen o utilidad, debido a los retrasos en los cobros. CDEC, carga con la pérdida de tiempo por el dinero y no el miembro. La Junta de Síndicos de CDEC considera que esta cláusula de ajuste es vital para la salud financiera de la Cooperativa.

PRESUPUESTO PLANES DE PAGO

Si usted está en un plan de pagos, su recibo de luz mostrará los gastos reales incurridos en el período de facturación actual, el monto del presupuesto y el monto de cualquier crédito o atraso.

PAGO

El monto de su factura vence en su totalidad, en o antes de la fecha de vencimiento que aparece en el recibo de luz, que es por lo menos 20 días después de su emisión. Si no se paga en su totalidad en la fecha de vencimiento, la cuenta se encuentra en mora. Si el último día de pago cae en domingo, día festivo o cualquier otro día en que las oficinas de pago de CDEC no están abiertas al público en general, la fecha de pago final se recorre al siguiente día laborable. Los pagos se consideraran realizados cuando sean físicamente recibidos en las oficinas de CDEC en Grants y Gallup (NM), por el Servicio Postal de ESTADOS UNIDOS u otra ubicación designada para el pago de su factura. Además, los pagos se consideraran realizados cuando los fondos sean transferidos electrónicamente a CDEC, a través del programa de retiro automático de su banco o cuando sean transferidos electrónicamente a través de una tarjeta de débito o de crédito. Si usted hizo el pago en un lugar distinto de los lugares designados y ha recibido un aviso de desconexión, usted debe informar inmediatamente a CDEC en el momento de realizar el pago, por lo que la cooperativa puede actuar para anular el aviso de desconexión.

Si sus pagos superan el monto de facturación, CDEC acreditará el exceso a su cuenta. Si el exceso es de \$25.00 o más, usted puede solicitar un reembolso del mismo.

Al igual que otras empresas, CDEC impone un cargo financiero o una penalización a partir de cuentas moratorias. Sin embargo, los miembros de CDEC tendrán que amortizar a través de las tarifas, todos los costos de endeudamiento, recuerde, estos costos de CDEC ya fueron incurridos al proveer el servicio, antes de que se su cuenta se vuelva moratoria. Así que si su cuenta se vuelve incobrable, los otros miembros tendrán que amortizar estos costos (y usted después).

FACTURAS ESTIMADAS

CDEC elabora recibos de luz estimados (que se muestra como estimada en la facturación) cuando:

- A) CDEC no le es posible obtener el acceso a sus instalaciones o donde usted hace innecesariamente difícil la lectura del medidor;
 - b) Un medidor es defectuoso, ha sido alterado o se ha hecho un puente eléctrico al medidor.
 - c) Las condiciones climáticas prohíben la lectura del medidor u otras condiciones de “fuerzas mayores” existen.
 - d) Usted vive en una zona rural, fuera de los límites de la ciudad, y falla en entregar una lectura mensual de su medidor.
- A continuación, CDEC intentara establecer contacto con usted y obtener acceso o adoptar métodos alternativos para obtener una lectura.

LEER SU MEDIDOR

Con previo acuerdo de la Cooperativa, usted puede leer su medidor y comunicar su propio consumo, siempre y cuando dicha lectura se reporte de forma constante y precisa. Existe un espacio en su recibo de luz para que anote la lectura de su medidor. La cooperativa puede, y debe tomar la lectura de su medidor por lo menos dos veces al año, y la cooperativa puede estimar una facturación en el caso de que usted no informe oportunamente la lectura del medidor.

Una vez que el medidor se lee, no se pone en ceros. En cambio, la lectura anterior se restará de la nueva lectura para determinar la cantidad de electricidad utilizada.

Leer el medidor es fácil. En la cara del medidor son cuatro o cinco números. Los números cambian sólo cuando la electricidad se utiliza. Los números en el medidor se leen de izquierda a derecha. La lectura se anota en la factura, así como la fecha en la que se lea su medidor.

Si usted vive en una zona rural, fuera de límites de la ciudad, es posible que tenga que sea requerido que proveer una lectura mensual para asegurarse de que su factura no sea estimada. Es obligación de CDEC tomar la lectura de su medidor, únicamente dos veces al año.

Si no se encuentra satisfecho con las lecturas del medidor por parte de (CDEC) , póngase en contacto con la Cooperativa.

MÁS SOBRE PLANES DE PAGO

El plan de pago de CDEC, te ofrece un método para poder nivelar tus facturas y evitar la acumulación de un saldo pendiente de pago, que puede ser una tarea ardua tratar de pagar el total en un solo pago. Para ser elegible, usted debe estar al corriente en sus pagos o que este en un contrato de liquidación, y lo esté cumpliendo. Si por alguna razón se vuelve recurrentemente moratorio en cumplir con el plan de pago, se puede rescindir del plan de pago y el plan se le puede ser negado hasta por los siguientes 12 meses. El cálculo de un del plan de pago se basa en un estudio prospectivo de un periodo de 12 meses, y que es específico al consumo eléctrico de cada miembro de tipo residencial. Contacta a CDEC para obtener más información.

DEPÓSITOS DE SEGURIDAD Y GARANTÍAS

Con el fin de proteger todos los miembros de CDEC, a veces es necesario exigir un depósito de seguridad o cualquier otra garantía de pago, como una condición para un servicio eléctrico nuevo o continuar con un servicio. La Cooperativa podrá exigir dicho depósito o garantía para el servicio, a los siguientes:

- A) Un miembro de CDEC quien no se le ha dado un servicio eléctrico previamente y quien no ha establecido una clasificación crediticia aceptable;
- b) Un miembro con una cuenta moratoria recurrente;
- c) Tras una desconexión del servicio; o
- d) Si un miembro, de forma no autorizada, ha interferido o desviado los servicios prestados a su residencia.

CALIFICACIÓN DE CRÉDITO ESTABLECIDO

Un nuevo miembro puede establecer una clasificación crediticia aceptable de manera razonable, de las siguientes formas:

- a) Poseer o comprar una casa; o
- b) Suficientes referencias crediticia de en una fuente de crédito comercial o una suministradora (utility en inglés) en la que él o ella había tenido servicio de la suministradora. Si una calificación de crédito aceptable no se ha establecido, pero el miembro puede demostrar que él o ella no tienen suficientes recursos financieros para pagar el depósito de seguridad porque él o ella tiene un bajo nivel de ingresos y es de edad avanzada, discapacitado o sujeta a otras consideraciones especiales, la cooperativa dará consideración especial a la hora de determinar si es necesario o en qué cantidad se cargara el depósito de seguridad. Cuando prospectivo miembro recibe servicio bajo el nombre del cónyuges, pero no puede establecer una clasificación crediticia aceptable, CDEC puede considerar su servicio previo a su cónyuge a la hora de determinar la cantidad del depósito de seguridad.

CANTIDAD DE DEPÓSITO

Un depósito de seguridad no podrá exceder 1/6 de la facturación anual estimada del miembro o 150% de la factura máxima estimada de él o ella, según lo determinado por la Cooperativa.

DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITO

Un depósito de seguridad incurre un interés simple a un ritmo de 5 años de acuerdo a los estatutos de la Tesorería, los primeros de enero de cada año, hasta la fecha en que se termina el servicio, se hace el reembolso o la devolución se envía por correo. Un miembro que no ha sido recurrentemente moratorio por 12 meses a partir de la fecha de depósito o garantía, recibirá un crédito o reembolso por su depósito, o se le permite terminar la garantía. Si el importe del depósito supera la cantidad de la factura actual por más de \$25.00, el miembro podrá solicitar la devolución del exceso. Si un miembro falla para calificar en la fecha de su primer aniversario, (CDEC) revisa la cuenta en cada subsecuente fecha de aniversario, y si el miembro no ha sido delincuente durante los 12 meses anteriores, acreditará el depósito. Un miembro podrá solicitar la devolución en cualquier momento después de 12 meses y la Cooperativa reembolsará, siempre y cuando él o ella no ha sido recurrentemente moratorio en su cuenta durante el período de los 12 meses anteriores, o puede pagar el reembolso en la ausencia de una requisición dentro de un plazo razonable.

RECIBO POR DEPÓSITO

En caso de que un depósito de seguridad sea necesario, se le enviará un recibo. Si el recibo se extravía, CDEC tiene procedimientos para tomar en cuenta el depósito. De acuerdo con la ley, los depósitos restantes no reclamados por más de 10 años después de la terminación del servicio por el que se efectuó el depósito se considerará abandonado.

PREGUNTAS Y QUEJAS

La mayoría de las preguntas que recibe CDEC son solicitudes de información, no quejas. Tenemos procedimientos internos para una rápida, eficiente y completa recepción la investigación y, en la medida que sea posible, la resolución de consultas, controversias, solicitudes de servicio y las quejas. De esta manera:

- a) CDEC está preparada en todo momento durante las horas normales de trabajo para recibir sus preguntas, controversias, solicitudes de servicios, las solicitudes y quejas.
- b) CDEC dispone de personal cualificado y preparado para responder adecuadamente y para negociar acuerdos y contratos en el momento oportuno durante el horario de oficina habitual.
- c) CDEC deberá hacer arreglos razonables, si son incapaces de comunicarse en el idioma inglés para recibir asistencia.
- d) CDEC ofrece personal calificado u otros medios razonables en todo momento para recibir e iniciar con el contacto, en referencia a una situación de emergencia de nuestro servicio.

Tu recibo de luz contiene la dirección donde se puede enviar una solicitud de información o una queja. CDEC deberá por supuesto, ajustar las facturas que son incorrectas, debido a errores en el medidor o facturación.

MÁS SOBRE LECTURA DEL MEDIDOR

En ocasiones, hay cuestionamiento acerca de la exactitud de su medidor y cómo se puede leer su medidor. Si usted desea leer su propio medidor y necesita ayuda, CDEC tiene literatura y personal calificado para responder a estas preguntas. Si usted lo solicita, CDEC deberá probar su medidor en el momento en el que usted puede estar presente, siempre y cuando se indique esta petición en su solicitud. Si el medidor se ha probado en los 18 meses anteriores, CDEC puede cobrarle de acuerdo con el las tarifas de visita; pero usted tiene derecho a la devolución de dicho cargo, siempre y cuando que el medidor demuestre un error de más de 2%. No hay cargo por las pruebas de su medidor, si no se ha probado en los 18 meses anteriores. CDEC reporta los resultados de la prueba, en un plazo razonable a partir de realizar las pruebas.

AVISO SOBRE UNA DISPUTA

Usted puede avisar a la cooperativa que desea disputar los cargos por escrito, teléfono o en persona. Si su disputa es por teléfono o en persona, debe dar aviso por escrito dentro de los siguientes cinco (5) días. En cualquier caso, usted debe pagar la cantidad que no está en disputa dentro de los siguientes cinco (5) días después de informar a CDEC de la disputa. Si le aviso a la Cooperativa sobre la disputa después de recibir un aviso de desconexión con menos de cinco (5) días en la que la desconexión va ocurrir, el aviso y el pago de la cantidad que no está en disputa debe ser recibido antes de la fecha de la desconexión.

PAGO DE CARGOS QUE NO ESTAN EN DISPUTA

Si no podemos llegar a un acuerdo en la parte de sus cargos no disputados, utilizando como base consumo histórico previo, las variaciones climáticas, la naturaleza de la disputa y otros factores pertinentes, usted debe pagar un importe igual al 90% del consumo promedio mensual durante el año anterior para el período de 3 meses en los que cae la controversia, para el consumo propio o, según sea el caso, para un miembro doméstico con similares características de consumo. Cuando la disputa se resuelve, cualquier exceso en el pago será acreditado a su cuenta, o bien, si se excede de \$25.00 y si así lo solicitan, se le devolverá el dinero. Sin embargo, usted deberá pagar la cantidad no disputada o renunciar a su derecho a continuar el servicio. CDEC intenta de resolver las disputas por cualquier técnica razonablemente favorable, como por teléfono, reuniones personales y visitas en sitio. CDEC le pide su cooperación.

DENUNCIA A LA COMISIÓN

Si su queja no puede ser resuelta a la satisfacción mutua de las partes, una denuncia informal puede ser presentada a la Comisión en: Nuevo México Comisión de Regulación Pública, Marian Hall/224 E. Palacio Ave., Santa Fe, NM 87501. Teléfono: 1-800-663-9782

Si una queja no se presenta a la Comisión dentro de un plazo de siete (7) días, la cooperativa puede aplicar o seguir procedimientos para suspender el servicio. La Comisión por lo general, no aceptar su queja hasta que usted haya hecho un esfuerzo de buena fe para resolver la queja directamente con la Cooperativa.

Una queja debe ser por escrito, pero puede ser iniciada por teléfono o en persona. Debe indicar su nombre, dirección y naturaleza de la queja original, de una manera clara y concisa la resolución solicitada, si usted ha seguido los recursos disponibles con CDEC, y cualquier otra información que es requerida por la Comisión Artículo 110 (se puede obtener una copia de la Comisión). Si su queja informal al principio es deficiente, un miembro del personal de la Comisión se pondrá en contacto con usted para tratar de obtener los datos que faltan.

A partir de ese momento, su queja informal se revisa a nivel de personal de la Comisión y este personal notificará a usted y a la Cooperativa de los resultados de su investigación. Si usted o CDEC se muestran insatisfechos, una conferencia informal podrá ser solicitada o usted puede presentar una queja formal de acuerdo con Comisión Artículo 110. Una vez que usted presentar una queja formal y la Cooperativa ha sido notificada, CDEC no puede suspender el servicio o emitir un aviso de desistimiento relativo a la cuestión de la disputa, en espera de una decisión. En circunstancias en que la Comisión debe participar, por favor consulte Comisión Artículo 110 y el artículo 410 para obtener una explicación detallada de sus derechos y responsabilidades.

ACERCA DE LA DESCONEXIÓN DEL SERVICIO

En determinadas circunstancias, la cooperativa podrá ser obligada a desconectar el servicio a un miembro. El cuadro que figura a continuación se exponen las razones para la desconexión y aviso de desconexión, si los hubiere o es necesario:

RAZÓN	PREVIO AVISO
1. Condiciones peligrosas.....	ninguno
2. Uso de los equipos de tal manera que afecte negativamente a nuestro equipo o servicio a los demás.....	ninguno
3. Manipulación de, daño o destrucción de equipos de la Cooperativa.....	ninguno
4. Uso no autorizado del servicio.....	ninguno
5. Falta de pago de recibo de luz moratorio.....	15 días
6. El incumplimiento de la garantía o depósito de seguridad.....	15 días
7. Falta en cumplir con el acuerdo establecido.....	7 días
8. Negativa a conceder acceso en tiempo razonable a los locales.....	3 días
9. El incumplimiento de proporcionar o retiro de equipo, permisos especificados como una de las condiciones de servicio.....	3 días
10. Violación de y/o el incumplimiento de las normas y aprobadas por la Comisión.....	3 días
11. El incumplimiento de las obligaciones contractuales que no sean acuerdos de resolución.....	3 días
12. Temporal, para operar, mantenimiento, seguridad, salud o situaciones de emergencia.....	ninguno

Cuando la comunicación es necesaria, la voluntad de cooperación dar aviso de conformidad con la Comisión Artículo 410 y sus tarifas en los archivos, y aprobado por la Comisión. Si un miembro tiene alguna pregunta, sin demora CDEC.

CUANDO LA DESCONEXIÓN DE SERVICIO NO ES PERMITIDA

También hay ciertas circunstancias cuando la cooperativa no puede desconectar el servicio. Estos son:

1. Falta de pago de servicio especial proporcionada, que no está sujeto a una tarifa.
2. Falta de pago de servicios recibidos en un punto de medición diferente ya sea hogar u otro sitio. Sin embargo, si el otro servicio es desconectado o terminado, la cooperativa podrá transferir cualquier saldo pendiente a su cuenta activa y desconectar su servicio por falta de pago
3. Falta de pago de un servicio bajo una clase diferente en el mismo lugar o en otro distinto.
4. Falta de pago de la parte en disputa, si usted ha pagado su parte que no está en disputa y sigue el procedimiento de disputa.
5. La morosidad en el pago de los servicios a sus antecesores, a menos que sea un tribunal determina que usted es responsable, o el antiguo ocupante sigue residiendo en sus instalaciones.
6. El incumplimiento de pago de la factura de otro miembro, que ha garantizado.
7. Falta de pago de una factura estimada, en violación de la Comisión Artículo 410.
8. El servicio no se ser desconectado desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo, anualmente, si se cumplen los requisitos para el ingreso bajo Calefacción Programa de Asistencia de Energía (LIHEAP). Para evitar la posible desconexión de los servicios, por favor póngase en contacto con el Nuevo México Departamento de Servicios Humanos información de elegibilidad LIHEAP. Si usted cumple con los requisitos para el LIHEAP llevar en el papeleo y el servicio no se desconecta durante el período de tiempo, si su cuenta no tiene cantidades pendientes y se mantenga al día en algún arreglo o acuerdo de pago de las cantidades debidas, al 15 de noviembre, cada año. Póngase en contacto con el Departamento de Servicios Humanos NM en 800-283-4465 para información sobre requisitos para LIHEAP. Nuevo México los miembros de la tribu que necesitan ayuda con la traducción puede ponerse en contacto con el NM regulación pública de la Comisión de Relaciones del Consumidor al (888) 427-5772, que se pondrá en contacto con la tribu o pueblo de asistencia oficial.

CERTIFICACIÓN MÉDICA Y FINANCIERA FORMULARIOS PARA EVITAR LA INTERRUPTIÓN DEL SERVICIO

Si la Cooperativa da aviso de desconexión por falta de pago de una cuanta morosa o la falta de un depósito de seguridad o garantía, la comunicado contendrá una recitación de sus derechos y responsabilidades, en relación con la desconexión del servicio. Por favor, revise con cuidado, dado que CDEC no resume por completo el contenido del comunicado. CDEC, sin embargo, llama a su atención específicamente como lo indica el comunicado, CDEC no podrá desconectar el servicio a la residencia en la que no reside en una persona gravemente enferma o una persona cuya vida puede estar en peligro por la desconexión. Si usted o alguien de su familia se encuentran enfermos crónicos, CDEC no desconectar su servicio, si por lo menos dos días antes de la fecha desconectar, CDEC recibe una copia original, de CDEC de certificación médica y financiera. La certificación médica debe ser completado por un médico con licencia. Un original del formulario de certificación estados financieros que usted reúne los requisitos para la prestación de asistencia financiera y debe ser completado por una entidad de asistencia, ni para el estado de Nuevo México.

CONTACTO ANTES DE LA DESCONEXIÓN

CDEC toma las medidas necesarias para comunicarse por teléfono o en persona, por lo menos dos (2) días antes de la fecha de desconexión, con el fin de obtener el pago de cuentas morosas. El empleado que le da a la subsiguiente comunicación enviada a desconectar o debe ser informado por usted o por los miembros de su familia, en lo que respecta a los residentes de vida gravemente enfermo o de peligro estado de salud. Dicha información es que se retransmiten a un empleado que puede retrasar la desconexión, si es evidente que la certificación necesaria. Pago a nuestro empleado envía a desconectar para evitar la desconexión.

PLANES DE PAGO

Si ha indicado al CDEC en persona o por escrito la imposibilidad de pagar sus gastos y no han sido delincuentes crónicos, CDEC deberá tratar de organizar un plan de pago y pago no desconectar el servicio, hasta que no se llegue a esa negociación.

REVISIÓN INTERNA

Si se sostiene que un pago a plazos en plan irracional o un cargo no es debidos, o que no han violado una serie plan de pago, su queja será revisada por gestión de cooperativas, después de por lo menos dos (2) días de antelación a sí mismo, y CDEC no desconectar el servicio, hasta tanto se haga dicha revisión.

TIEMPOS DE DESCONEXIÓN

Salvo en casos de emergencia, la desconexión se limita a las horas entre 7:30 a.m. y a las 4:00 p.m. , de lunes a jueves, y no menos de 24 horas antes de un día festivo o fin de semana, a menos que la oficina de negocios (CDEC) está abierto para los pagos y la Cooperativa tiene personal disponible para restaurar el servicio de pago, durante las vacaciones o el fin de semana.

RESTABLECER DEL SERVICIO

Cuando la causa de la desconexión se ha eliminado, restauración o cargos por reconexión (el cual no excederá costo efectivo, sin perjuicio de lo mínimo que se proporciona en el campo tarifa) y, si es necesario, medidas de crédito satisfactorio se han realizado, y su solicitud, CDEC utiliza esfuerzos razonables para restablecer el servicio el mismo día y, en cualquier caso, a más tardar el día hábil siguiente. Se restablece Servicio dentro de 12 horas siguientes a la recepción de la certificación médica y financiera que un enfermo grave o una persona cuya vida puede estar en peligro por la desconexión reside en su residencia y tiene suficientes recursos financieros para pagar el costo de los servicios públicos.

NOTIFICACIÓN DE TERCEROS Y ASISTENCIA

Numerosos locales, estatales y federales programas gubernamentales y fuentes privadas, pueden existir para ofrecer ayuda en el pago de las facturas. Estos programas cambian de tiempo en tiempo, lo que hace poco práctica lista de ellos. Pero, si usted necesita ayuda y creo que usted puede ser elegible, usted debe ponerse en contacto con su trabajador social o el NM Departamento de Servicios Humanos 800-283-4465. Nuevo México los miembros de la tribu que necesitan ayuda con la traducción puede ponerse en contacto con el NM regulación pública de la Comisión de Relaciones del Consumidor al (888) 427-5772, que se pondrá en contacto con la tribu o pueblo de asistencia oficial.

CDEC también ofrece una tercera notificación de programa, si se lo notifica a la cooperativa por escrito de su deseo de participar y designar una persona en particular, organización o agencia gubernamental que esté listo, dispuesto y capaz de ayudar en el pago de sus cargos. En esa notificación, CDEC no podrá desconectar el servicio por falta de pago de los cargos sin 1) su consentimiento escrito, 2) enviar su designado un duplicado aviso de desconexión al menos 15 días antes de la propuesta de suspender el servicio; y 3) determinar que el designado no ha hecho el compromiso de asistir a pago dentro de un plazo razonable de tiempo.

ACUERDOS DE LIQUIDACIÓN

Acuerdos para pagar el importe de un proyecto de ley están autorizados donde 1) la Cooperativa y un miembro resolver una diferencia; o 2) un miembro demuestra la incapacidad de pago. CDEC no es, sin embargo, necesario para entrar en un acuerdo de solución de forma crónica con miembros que están en mora, excepto la cooperativa dará especial consideración a la hora de determinar si para extender un acuerdo de solución de forma crónica a miembros que están en mora que demuestra que él o ella no tienen suficientes recursos financieros para pagar CDEC y él o ella es de edad avanzada, discapacitados o sujetos a otras consideraciones especiales.

Si el acuerdo de solución implica la imposibilidad de pagar una factura pendiente, el servicio no se interrumpa si el miembro paga una parte razonable de las pendientes de la ejecución y ley obliga a pagar el saldo en cuotas razonables mutuamente determinado, después teniendo en cuenta el tamaño del equilibrio personal, historial de pago, la duración del saldo pendiente, las razones para la balanza y otros factores relevantes. Si el acuerdo se extiende más de 45 días, el acuerdo de solución debe ser confirmado por escrito por la Cooperativa para el miembro de que se trata, quienes, en cualquier caso, recibirá un extracto de 1) cargos reales para el período de facturación actual; 2) la cantidad de vencimiento de pago, 3) cantidad total y 4) pago de cuotas anteriores.

Un acuerdo no exime al miembro de la obligación de pagar las facturas en el ejercicio corriente y el no cumplimiento de lo acordado en cuotas de pago del saldo pendiente pendiente puede dar lugar a la desconexión tras 7 días de antelación.

LA COOPERATIVA Y USTED

Hay más información disponible sobre sus derechos y responsabilidades. Por ejemplo, si va a estar ausente durante un período de tiempo prolongado, CDEC puede hacer arreglos con usted personalmente, o a través de su banco para evitar desconexión y CDEC tiene una línea específica de política de extensión y plazos dentro de los cuales construir extensiones de línea. La cooperativa también tiene publicaciones y otras informaciones disponibles sobre la eficacia energética y la conservación, así como otros temas de interés.

Además, CDEC pertenece a la Nueva México Rural Electric Cooperative Association, la cual, entre otros servicios a los miembros de la cooperativa, edita, publica y distribuye el encantamiento mensual de CDEC. El encanto distribuye la información, incluyendo las notificaciones de cuestiones formales, tales como ajustes de los tipos de interés, entre los miembros a un costo menor que si CDEC por correo electrónico la misma información.

La última fuente de información, en particular en los avisos de cuestiones formales, incluida la frecuencia o de la certificación, son los avisos oficiales debido a ser publicado por la Comisión en uno o más periódicos de circulación general en el área de servicio de la Cooperativa.

LA COOPRATIVA Y USTED (cont.)

que son atendidos por una cooperativa, que es un único proveedor de servicios. CDEC de los negocios y se gestionan los asuntos de la Junta de Síndicos, compuesto por miembros y elegido por los miembros y de los que prestan servicios sin un sueldo. Los Miembros conservan el derecho a adoptar, modificar o derogar los estatutos del CDEC, asistir y participar en las reuniones anuales, que el llamado de las reuniones especiales para los miembros, aprueba las enmiendas a los artículos de incorporación y propuestas para la consolidación o fusión de iniciar una propuesta en una reunión de los miembros y a aprobar disolución y la venta o el arrendamiento de una parte sustancial de la propiedad de la Cooperativa.

Los ingresos por encima de la cantidad necesaria para sufragar los gastos para pagar el servicio de la deuda frente a proporcionar reservas y fondos asignados y a hacer frente a los otros gastos de servirlo, se distribuyen entre los miembros del Sistema Interconectado Central (CDEC como patronazgo las restituciones (conocido más comúnmente como "capital créditos") prorratedos de acuerdo con sus respectivos patrocinio, mecenazgo real de jubilación de capital mediante el pago de efectivo depende de las restricciones de la cooperativa de crédito hipotecario a los servicios públicos en las zonas rurales (y cualquier prestamista suplementario), CDEC la integridad financiera y situación actual de negocio.

En un sentido real, te sirves tú mismo y determinar, a través de la asociación colectiva, sus propios derechos y obligaciones.

Por último, nada de lo dispuesto en este aviso deberá aliviar cualquier miembro de responsabilidad por el costo de los servicios públicos, o se aplica a cualquier clase de servicio no residencial.



(This page left intentionally blank.)

(This page left intentionally blank.)

CONTINENTAL DIVIDE ELECTRIC COOPERATIVE, INC.

A Touchstone Energy® Cooperative



Grants Office 200 E. High St. PO Box 1087 Grants, NM 87020 505-285-6656 505-287-2234, fax	Gallup Office 2500 NM Highway 602 PO Box 786 Gallup, NM 87305 505-863-3641 505-863-2175, fax	Satellite Payment Offices Villa de Cubero Zuni Tribal Utility Dept.	Office Hours 8:30 a.m. – 4:30 p.m. (M-F) After Hours 1-877-775-5211
On the Web at www.CDEC.coop  		Payments by Phone 1-844-859-5979	Payments Online CDEC.smarthub.coop