

## YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES REGARDING DISCONTINUANCE OF SERVICE

Dear Continental Divide Electric Cooperative Residential Customer.

"This notice is to inform you that your utility payment is past due. 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 are 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 Continental Divide Electric Cooperative 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 reestablished because we receive these certifications.

Between November 15 through March 15, if you qualify for Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), you may be protected from having your services disconnected for non-payment. For more information, please call us at 505-285-6656.

TO RESTORE SERVICE THAT HAS BEEN DISCONNECTED, A RECONNECT FEE OF \$50 MAY BE CHARGED.

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.

See your bill for your local Continental Divide Electric Cooperative payment locations. To contact us, call us 505-285-6656 from 8:30 a.m. to 4:30 p.m., Monday through Friday. Holiday hours vary. Or, go to our website at [www.cdec.coop](http://www.cdec.coop).

If you are not satisfied with the arrangements that we provide, you have the right to file a complaint with the NMPRC, 1120 Paseo de Peralta, Santa Fe, NM 87501. Telephone 505-827-6940 or 1-888-4 ASK PRC 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 e OBLIGACIONES de la TERMINACIÓN del SERVICIO

Estimado Cliente Residencial de Continental Divide Electric Cooperative (CDEC).

Este aviso le informe que su pago a CDEC ya está vencida. 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 nos lo pide, le damos una copia 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 siente que puede calificar para asistencia en el pago 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 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 pueblo que administra el LIHEAP tribal. Usted debería de devolverle la aplicación al Departamento de Servicios Humanos, o a la entidad tribal o 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, CDEC 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, y
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. CDEC 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, CDEC restaurará dentro de las 12 horas después de que se haya cumplido con los requisitos de los certificados. Los certificados médicos son válidos por 90 días y los certificados económicos son válidos por 90 días. Su obligación de pagar su cuenta se mantiene aunque el servicio de energía eléctrica se continúe o se vuelva a conectar debido al recibo de los certificados médicos y económicos.

Entre el 15 de Noviembre y el 15 de Marzo, usted se puede calificar para el programa de asistencia de energía LIHEAP. Se puede proteger de la desconexión del servicio eléctrico por falta de pagar. Por más información, favor de llamarnos a 505-285-6656.

Para restaurar el servicio desconectado, se puede cobrar un cargo de \$50. Le ponemos en contacto con 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 CDEC 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 cobran y se tienen que pagar adentro de los 30 días. Los créditos se aplican a su cuenta. Revise su cuenta para ver las localidades de entregar el pago para CDEC.

Comuníquese con nosotros al 505-285-6656, desde las 8:30 am hasta el 4:30 pm Lunes a Viernes. Se varían las horas durante los días festivos. Visite nuestra página web a [www.cdec.coop](http://www.cdec.coop) Si usted no quedó satisfecho con los arreglos que CDEC 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, telephone (505) 827-4592 or 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.