



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF THE COOPERATIVE AND RESIDENTIAL MEMBERS (in accordance with NMAC 17.5.410)

The following information summarizes the rights and responsibilities of Sierra Electric Cooperative, Inc. and its residential members as set forth in 17.5.410 NMAC and the New Mexico Public Regulation Commission. Sierra Electric Cooperative has on file and available for review by residential members its Rules, Forms and a copy of NMAC 17.5.410.

ELECTRIC SERVICE RATES:

All rates for electric service on are file with the New Mexico Public Regulation Commission and are available to our members upon request at our business office in Elephant Butte. Sierra Electric offers its residential customers a time of use meter; it offers an opportunity for residential members to lower their bill in exchange for helping to reduce energy usage during peak hours.

On Peak rates apply between the hours of 4:00 p.m. and 10:00 p.m. (MST) and Off Peak rates apply between the hours of 10:00 p.m. and 4:00 p.m. (MST). During daylight savings time (DST) the on peak rates apply between the hours of 5:00 p.m. and 11:00 p.m. and off peak rates apply between the hours of 11:00 p.m. and 5:00 p.m.

ADJUSTMENTS:

Billing for electric service under basic rates is subject, but not limited, to the following adjustments:

- Fuel and Purchased Power Cost Adjustment: If the cost of energy

to the Cooperative changes from the base cost embedded in the Cooperative's rate, the Cooperative shall increase or decrease the Fuel Adjustment that appears on each month's billing.

- Debt Service Adjustment: If there are changes in interest expenses resulting from the Cooperative's capital borrower's needs, the Cooperative shall increase or decrease the Debt Service Adjustment that appears on each month's billing.

Provision for the Fuel and Purchased Power Cost Adjustment and the Debt Service Adjustment is approved by the New Mexico Public Regulation Commission and is reviewed monthly.

METER READING ASSISTANCE

Upon request, the Cooperative can explain or provide instructions and assistance to residential members on how to read his or her own meter.

BILLING PROCEDURES:

The Cooperative shall bill each member as promptly as possible following the reading of his meter. The bill shall show:

- The beginning and ending meter reading dates or the number of days in the billing cycle and the date of the ending meter reading.
- Clear and conspicuous language identifying the bill as an estimated bill, if the bill has been estimated.
- The number and kind of units metered.

- Any conversions from meter reading units to billing units.
- Any multiplier constants used to determine billing.
- The date the bill is due
- Any previous balance
- An identification of the applicable rate tariff
- The amount due for electric usage
- The amount due for special services
- The total amount due
- Gross receipts taxes and any other taxes or fees, if not a part of the base rate
- The automatic adjustment clauses approved by the commission in total and in cost per unit basis, as applicable
- Contact information of the utility designating where the residential member may initiate an inquiry or complaint regarding the bill as rendered or the service provided
- If the residential member is on a budget billing plan, as statement of:
 - a) The actual charges for service incurred for the current billing period
 - b) Budget amount due
 - c) The actual balance of total services rendered

Should it become necessary for the Cooperative to estimate the Member's bill, the estimated bill may be based on the Member's usage for the same time at that location for the previous year or an average of the most recent billed usage.

Your Touchstone Energy® Cooperative 

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

NMPRC Approved Form 1-1-2017



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

BUDGET PAYMENT PLAN

The Cooperative offers a budget payment plan to its residential members that provides a method of leveling the bill for utility service. The plan is available to all residential members who are then either current in payments for electric service or who have entered into and are complying with a settlement agreement or installment agreement at any time of the year, without regard to the member's length of service with the Cooperative. The plan allows the member to make eleven (11) equal monthly payments with the twelfth month being a settlement amount. If a member on Budget Payment Plan becomes chronically delinquent, the Cooperative may remove that member from the plan and withhold the plan from that member for up to twelve (12) succeeding months. The member may withdraw from the plan at any time with the mutual consent of the Cooperative.

INSTALLMENT AGREEMENTS

The Cooperative will attempt to arrange an installment agreement for the payment of past due charges when a residential member who has not been chronically delinquent indicates an inability to pay the charges. The Cooperative is not required to enter into an installment agreement with a chronically delinquent residential member. However, if a chronically delinquent member can demonstrate to the Cooperative that the residential member does not have adequate financial resources to pay the outstanding bill without participation in an installment agreement because the residential member meets the

qualifications of LIHEAP, or is subject to other special circumstances, the Cooperative shall give special consideration to such a residential member in determining whether to offer an installment agreement.

The installment agreement provides that service will not be discontinued if the residential member pays a reasonable portion of the outstanding bill when terms of the installment agreement are reached and agrees to pay the remaining outstanding balance in reasonable installments until the bill is paid. In arranging the installment agreement, the Cooperative will weigh the size of the outstanding balance, the residential member's ability to pay, the residential member's payment history, the time the balance has been outstanding, the reasons why the balance has been outstanding, a six month installment agreement for residential members with significant arrearages and any other relevant factors relating to the residential member's service. An installment agreement to pay an outstanding bill does not relieve the residential member from the obligation to pay future bills on a current basis. The installment agreement will be in writing.

If a residential member fails to comply with an installment agreement, the Cooperative may discontinue service after notifying the residential member by personal delivery of written notice, by first class mail or electronic mail, if the residential member has elected to receive electronic billing, that the residential member is in default of the installment agreement. Unless a payment that brings the installment agreement

current is made within seven (7) days from the date of notice, the Cooperative will discontinue service on or after the specific date identified in the notice.

THIRD PARTY NOTICE

Members have the right to designate a third party to be notified before Sierra Electric Cooperative disconnects electric service. The third party so designated will have the right to receive and provide information about the Member's circumstances, but will not be responsible for payment of the bill. Third party notification is completely voluntary.

RESIDENTIAL MEMBER PAYMENT REQUIREMENTS AND PROCEDURES

Payment is due in full on or before the due date appearing on the bill, which is at least twenty (20) days from the date of rendition. If the last day for payment falls on a Saturday, Sunday, legal holiday, or other day when the office of Sierra Electric Cooperative is not open to the general public, the due date shall be extended to the next business day. If payment in full is not received by the due date, the bill is considered delinquent. Residential accounts not paid in full by the due date may incur a late penalty as set forth in Sierra Electric Cooperative Rate No. 13. A residential member shall be given fifteen (15) calendar days from the date the bill is deemed delinquent before Sierra Electric Cooperative may disconnect service.

Your Touchstone Energy® Cooperative 

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

NMPRC Approved Form 1-1-2017



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

WINTER MORATORIUM

Residential service will not be disconnected from November 15 through March 15, if the member qualifies for the Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP) and as of November 15, there was no past due amount or agreed upon payments are being made under a payment plan. For information on LIHEAP, call New Mexico Human Services Department at 1-800-283-4465.

DISCONTINUANCE AND RESTORATION OF SERVICE

Sierra Electric Cooperative, in accordance with NMAC 17.5.410.31, may discontinue service to a residential member without prior notice, after three (3) days' notice, after seven (7) days' notice or fifteen (15) days' notice, dependent on specific requirements and circumstances as outlined in NMAC 17.5.410.31 and SEC Rule No. 11.

To avoid disconnection for non-payment, a residential member must pay the account in full by the final service date or payment arrangements must be made. If disconnected, the amount past due, a deposit, plus applicable service charges must be paid before electric service will be reconnected. **CHARGES BEFORE TAXES:** Reconnect fee: a) During business hours \$50.00 b) After business hours \$70.00.

Sierra Electric Cooperative takes reasonable steps to communicate with the residential member by telephone or personal contact at least two (2) days prior to the actual date of discontinuance of service in order to

remind the member of the pending date of disconnect, advise the member again of the potential availability of financial assistance, obtain payment of delinquent accounts, and during the heating season, provide a reminder of the protection under the moratorium.

SERIOUSLY OR CHRONICALLY ILL

As defined in NMAC 17.5.410, seriously or chronically ill means an illness injury that results in a medical professional's determination that the loss of utility service would give rise to a substantial risk of death or would gravely impair health. The Cooperative will not discontinue service to a residential member that has made it known to the Cooperative, and will provide forms required by SEC Rule No. 11, that a person living in the residential member's residence is seriously or chronically ill. The Cooperative shall not issue a final notice of discontinuance of service to a residential member when the Cooperative has received notice that actual termination is prohibited by law.

PROCEDURE TO AVOID DISCONTINUANCE OF SERVICE DURING AN EXTENDED PERIOD OF ABSENCE

If you will be absent during billing periods and wish to avoid discontinuation of service, the following options are available. Sierra Electric offers an electronic funds transfer program (bank draft) which enables residential members to have their bank account debited each month for the unpaid balance of their electric bill. Residential members may also elect to sign up for SmartHub auto-pay on a credit/debit card.

Residential members may also make an advance payment based on their average bill or arrange to have bills sent to an alternate address or third party. Delayed payment arrangements are also available.

SECURITY DEPOSITS AND GUARANTEES

Sierra Electric Cooperative may, at the time of original application, re-application for service which has been discontinued for non-payment of a bill, or for a change in service, require residential members to pay all amounts due to the utility and establish or re-establish credit as provided in SEC Rule No. 7.

Sierra Electric may require a security deposit or guarantee for service (1) to a member who has not previously had service with the Cooperative and who has not established an acceptable credit rating, (2) to a member who has on three or more occasions, within a 12-month period, received a final notice, (3) as a condition for reconnection of service following discontinuance of service by the Cooperative, or (4) to a residential member who, in an unauthorized matter, has interfered with or diverted the service of the Cooperative situated on or about or delivered to the residential member's premises.

A deposit shall not exceed an amount equivalent to one sixth (1/6) of that member's estimated annual billings.

Deposits shall accrue simple interest annually at a rate not less than the rate required by law for the time the deposit is held by the cooperative. The deposit shall cease to draw interest

Your Touchstone Energy® Cooperative 

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

NMPRC Approved Form 1-1-2017



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

on the date it is returned, on the date service is terminated, or on the date the refund is sent to the member's last known address.

When a deposit is required, the residential member will receive a receipt for said deposit.

Any residential member who has not been chronically delinquent for the twelve-month period from the date of deposit or guarantee shall receive a credit or refund in the amount of the deposit together with accrued interest due or shall be permitted to terminate any guarantee. SEC Rule 7 outlines specific details related to refunds of deposits for residential members.

In determining whether and in what amount a deposit or guarantee may be required of a residential member and where an acceptable credit rating cannot be established, special consideration will be given in event there has been demonstrated that there is a lack of financial resources to pay the deposit, and the residential member meets the qualifications of LIHEAP, or is subject to other special circumstances, the Cooperative shall give special consideration to such member in determining whether and in what amount a deposit will be charged or if payment by an installment agreement for the deposit is appropriate. If a prospective member cannot establish an acceptable rating, but previously received service under the name of a spouse, prior service to that spouse may be considered.

MEMBER INQUIRIES

A member may verify the accuracy of a bill by contacting our business office. Sierra Electric employees are trained to handle member inquiries promptly. If a residential member is not satisfied with the Cooperative's response to his or her inquiry, the member has a right to file an informal or formal complaint with the New Mexico Public Regulation Commission. Contact the NMPRC at:

New Mexico Public Regulation
Commission

1120 Paseo De Peralta

Santa Fe, NM 87504

(UPS/FedEx Delivery)

Or

New Mexico Public Regulation
Commission

P.O. Box 1269

Santa Fe, NM 87504

Phone number: 1-888-427-5772

Members of New Mexico tribes or pueblos can request help with translation or other assistance by contacting the commission's consumer relations division at 1-888-427-5772, who will contact the appropriate tribal or pueblo official for assistance.

Your Touchstone Energy® Cooperative 

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

NMPRC Approved Form 1-1-2017



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS RESIDENCIALES DEL LA COOPERATIVA

La siguiente información resume los derechos y responsabilidades de Sierra Electric Cooperative, Inc. y sus miembros residenciales como se establece en 17.5.410 NMAC y la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México. Sierra Electric Cooperative tiene en archivo y disponible para su revisión por los miembros residenciales sus Reglas, Formularios y una copia de NMAC 17.5.410.

TASAS DE SERVICIO ELÉCTRICO:

Todas las tarifas para el servicio están archivadas con la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México y están disponibles para nuestros miembros a petición en nuestra oficina de negocios en Elephant Butte. Sierra Electric ofrece a sus clientes residenciales un tiempo de uso medidor; Ofrece una oportunidad para que los miembros residenciales disminuyan su factura a cambio de ayudar a reducir el consumo de energía durante las horas punta.

Las tarifas de Pico se aplican entre las 4:00 p.m. y 10:00 p.m. (MST) y las tarifas Fuera de pico se aplican entre las 10:00 p.m. y las 4:00 p.m. (MST). Durante el horario de verano (DST), las tarifas de pico se aplican entre las 5:00 p.m. y 11:00 p.m. y las tarifas pico se aplican entre las horas de 11:00 p.m. y 5:00 p.m.

AJUSTES:

La facturación para el servicio eléctrico bajo tarifas básicas está sujeta, pero no limitado, a los siguientes ajustes:

Combustible y Ajuste de Coste de

(De acuerdo con NMAC 17.5.410)

Energía Adquirido: Si el costo de energía para la Cooperativa cambia del costo base incrustado en la tasa de la Cooperativa, la Cooperativa aumentará o disminuirá el Ajuste de Combustible que aparece en la facturación de cada mes.

Ajuste del Servicio de Deuda: Si hay cambios en los gastos por intereses resultantes de las necesidades del prestatario de capital de la Cooperativa, la Cooperativa aumentará o disminuirá el Ajuste del Servicio de la Deuda que aparece en la facturación de cada mes.

La provisión para el Ajuste del Costo de Energía y de Compra de Energía y el Ajuste del Servicio de la Deuda es aprobada por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México y es revisada mensualmente.

ASISTENCIA DE LECTURA DE MEDIDORES

A solicitud, la Cooperativa puede explicar o proporcionar instrucciones y asistencia a los miembros residenciales sobre cómo leer su propio medidor.

PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN:

La Cooperativa facturará a cada miembro tan pronto como sea posible después de la lectura de su medidor. La factura deberá mostrar:

- Las fechas de inicio y finalización de lectura del medidor o el número de días en el ciclo de facturación y la fecha de la lectura final del medidor.
- Lenguaje claro y visible identificando el proyecto de ley como una factura estimada, si el proyecto de ley ha sido estimado.

- Número y tipo de unidades medidas.
- Cualquier conversión de unidades de lectura de medidores a unidades de facturación.
- Cualquier constante multiplicadora utilizada para determinar la facturación.
- La fecha de vencimiento de la factura
- Cualquier saldo anterior
- Una identificación de la tarifa de la tarifa aplicable
- El monto adeudado por uso eléctrico
- El monto adeudado por servicios especiales
- El importe total adeudado
- Impuestos sobre los ingresos y otros impuestos o tasas, si no una parte de la tasa base
- Las cláusulas de ajuste automático aprobadas por la comisión en total y en base al costo por unidad, según corresponda
- Información de contacto de la empresa de servicios públicos designado donde el miembro residencial puede iniciar una investigación o queja sobre la factura como prestada o el servicio prestado
- Si el miembro residencial está en un plan de facturación presupuestaria, como declaración de:
 - a) Los cargos reales por servicio incurridos para el período de facturación actual
 - b) Importe del presupuesto pendiente
 - c) El saldo real del total de servicios prestados

En caso de que sea necesario que la Cooperativa estime la factura del

Your Touchstone Energy® Cooperative

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

Revised 10/20/2016



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

Miembro, la factura estimada se basará en el uso del Miembro para el mismo tiempo en esa ubicación para el año anterior o en una media del uso facturado más reciente.

PLAN DE PAGO DEL PRESUPUESTO

La Cooperativa ofrece un plan de pago de presupuesto a sus miembros residenciales que proporciona un método de nivelación de la factura para el servicio de utilidad. El plan está disponible para todos los miembros residenciales que están a la vanguardia en los pagos por servicio eléctrico o que han firmado y están cumpliendo con un acuerdo o acuerdo a plazos en cualquier momento del año, independientemente de la antigüedad del miembro con la Cooperativa. El plan permite que el miembro haga once (11) pagos mensuales iguales con el doceavo (12) mes que es una cantidad de la liquidación. Si un miembro en el Plan de Pago del Presupuesto se convierte en moroso crónico, la Cooperativa puede remover ese miembro del plan y retener el plan de ese miembro por hasta doce (12) meses sucesivos. El miembro puede retirarse del plan en cualquier momento con el consentimiento mutuo de la Cooperativa.

ACUERDOS DE PAGO

La Cooperativa tratará de arreglar un acuerdo a plazos para el pago de cargos atrasados cuando un miembro residencial que no ha sido crónicamente delinciente indica una incapacidad para pagar los cargos. La Cooperativa no está obligada a celebrar un acuerdo a plazos con un miembro residencial con morosidad crónica. Sin embargo, si un miembro delinciente crónico puede demostrar a la Cooperativa que el residente no tiene los recursos financieros adecuados para pagar la factura pendiente sin la

participación en un acuerdo a plazos debido a que el residente cumple con las calificaciones de LIHEAP o está sujeto a otras circunstancias especiales, La Cooperativa prestará especial consideración a dicho miembro residente para determinar si ofrecerá un acuerdo a plazos.

El acuerdo de pago a plazos establece que el servicio no se discontinuará si el miembro residencial paga una porción razonable de la factura pendiente cuando se alcanzan los términos del acuerdo a plazos y acepta pagar el saldo pendiente restante en cuotas razonables hasta que se pague la factura. Al arreglar el acuerdo de pago a plazos, la Cooperativa

Tendrá en cuenta el monto del saldo pendiente, la capacidad de pago del residente, el historial de pagos del residente, el saldo pendiente, las razones por las cuales el saldo ha estado pendiente, un acuerdo de pago de seis meses para miembros residenciales con atrasos significativos Y cualquier otro factor relevante relacionado con el servicio del miembro residencial. Un acuerdo de pago a plazos para pagar una factura pendiente no exime al miembro residencial de la obligación de pagar facturas futuras sobre una base actual. El acuerdo de entrega será por escrito. Si un miembro residencial no cumple con un acuerdo a plazos, la Cooperativa puede suspender el servicio después de notificar al miembro residencial mediante entrega personal de notificación por escrito, correo de primera clase o correo electrónico, si el residente ha elegido recibir facturación electrónica, Residente está en incumplimiento del acuerdo de pago a plazos. A menos que un pago que realice el acuerdo a plazos se realice dentro de los siete (7) días a partir de la fecha de notificación, la Cooperativa discontinuará el servicio en o después de la fecha específica

identificada en el aviso.

NOTIFICACIÓN DE TERCEROS

Los miembros tienen el derecho de designar a un tercero para ser notificado antes de que Sierra Electric Cooperative desconecte el servicio eléctrico. El tercero así designado tendrá derecho a recibir y proporcionar información sobre las circunstancias del Miembro, pero no será responsable del pago de la factura. La notificación de terceros es completamente voluntaria.

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO DEL MIEMBRO RESIDENCIAL

El pago es debido en su totalidad en o antes de la fecha de vencimiento que aparece en la factura, que es por lo menos veinte (20) días a partir de la fecha de entrega. Si el último día de pago cae un sábado, un domingo, un día feriado u otro día cuando la oficina de Sierra Electric Cooperative no está abierta al público en general, la fecha de vencimiento se extenderá al siguiente día hábil. Si el pago en su totalidad no se recibe en la fecha de vencimiento, la factura se considera delinciente. Las cuentas residenciales no pagadas en su totalidad en la fecha de vencimiento pueden incurrir en una multa tardía como se establece en la Tarifa Cooperativa Sierra Electric No. 13. Un miembro residencial deberá recibir quince (15) días calendario a partir de la fecha en que la factura se considere delinciente antes de que Sierra Electric Cooperative puede desconectar el servicio.

MORATORIO DE INVIERNO

El servicio residencial no se desconectará del 15 de noviembre al 15 de marzo, si el miembro califica para el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP) ya partir del 15 de

Your Touchstone Energy® Cooperative

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

Revised 10/20/2016



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

noviembre, no se ha pagado un pago atrasado o se acuerda un pago Plan Para obtener información sobre LIHEAP, llame al Departamento de Servicios Humanos de Nuevo México al 1-800-283-4465.

DESCONTINUACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL SERVICIO

Sierra Electric Cooperative, de acuerdo con NMAC 17.5.410.31, podrá suspender el servicio a un miembro residencial sin previo aviso, después de un aviso de tres (3) días, después de un aviso de siete (7) días o un aviso de quince (15) días dependiendo de requisitos específicos Y las circunstancias descritas en NMAC 17.5.410.31 y la Regla SEC No. 11. Para evitar la desconexión por falta de pago, un miembro residencial debe pagar la cuenta en su totalidad en la fecha de servicio final o se deben hacer arreglos de pago. Si se desconecta, el monto adeudado, un depósito, más los cargos de servicio aplicables deben ser pagados antes de que el servicio eléctrico se vuelva a conectar.

CARGOS ANTES DE IMPUESTOS: Reconectar la tarifa: a). Durante horas de oficina \$ 50.00 b). Después de horas de oficina \$ 70.00.

Sierra Electric Cooperative toma medidas razonables para comunicarse con el miembro residencial por teléfono o contacto personal por lo menos dos (2) días antes de la fecha real de interrupción del servicio para recordarle al miembro la fecha pendiente de desconexión, De la disponibilidad potencial de ayuda financiera, el pago de las cuentas morosas y durante la temporada de calefacción, recuerdan la protección de la moratoria.

SERIAMENTE O CRÓNICAMENTE ENFERMO

Como se define en NMAC 17.5.410, enfermedad grave o crónica significa

una lesión por enfermedad que da lugar a una determinación de los profesionales médicos de que la pérdida del servicio de utilidad daría lugar a un riesgo sustancial de muerte o afectaría seriamente la salud. La Cooperativa no interrumpirá el servicio a un miembro residencial que lo haya hecho saber a la Cooperativa y proporcionará los formularios requeridos por la Regla SEC No. 11, de que una persona que vive en la residencia del residente está seriamente o crónicamente enferma. La Cooperativa no emitirá un aviso final de interrupción del servicio a un miembro residencial cuando la Cooperativa haya recibido notificación de que la terminación real está prohibida por la ley.

PROCEDIMIENTO PARA EVITAR LA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DURANTE UN PERIODO DE AUSENCIA EXTENDIDO

Si se ausenta durante los períodos de facturación y desea evitar la interrupción del servicio, las siguientes opciones están disponibles. Sierra Electric ofrece un programa electrónico de transferencia de fondos (bank draft) que permite a los miembros residentes tener su cuenta bancaria cargada cada mes por el saldo impago de su factura de electricidad. Los miembros residenciales también pueden optar por inscribirse en SmartHub auto-pago en una tarjeta de crédito / débito. Los miembros residenciales también pueden hacer un pago anticipado basado en su factura promedio o hacer arreglos para que las facturas se envíen a una dirección alternativa o de terceros. También hay disponibles arreglos de pago retrasados.

DEPÓSITOS Y GARANTÍAS DE SEGURIDAD

Sierra Electric Cooperative puede, en el momento de la solicitud original, volver a solicitar el servicio que ha sido descontinuado por falta de pago de una factura, por un cambio en el servicio, exigir a los miembros residenciales pagar todas las cantidades debidas a la utilidad y establecer o re - establecer crédito según lo dispuesto en la Regla SEC No. 7.

Sierra Electric puede requerir un depósito de garantía o garantía de servicio (1) a un miembro que no haya tenido previamente servicio con la Cooperativa y que no haya establecido una calificación crediticia aceptable, (2) a un miembro que en tres o más ocasiones, Dentro de un período de 12 meses, recibió una notificación final, (3) como condición para la reconexión del servicio después de la interrupción del servicio por la Cooperativa, o (4) a un miembro residencial que, en una materia no autorizada, ha interferido o desviado El servicio de la Cooperativa situado en o sobre o entregado a las instalaciones del miembro residencial.

Un depósito no excederá una cantidad equivalente a un sexto (1/6) de la facturación anual estimada de ese miembro.

Los depósitos ganaran intereses simples anualmente a una tasa no menor que la tasa requerida por la ley durante el tiempo que la cooperativa mantenga el depósito. El depósito dejará de ganar intereses en la fecha en que se le devuelva, en la fecha de finalización del servicio o en la fecha El reembolso se envía a la

última dirección conocida del miembro.

Cuando se requiere un depósito, el miembro residencial recibirá un recibo por dicho depósito.

Cualquier miembro residente que no haya sido crónicamente delincuente

Your Touchstone Energy® Cooperative

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

Revised 10/20/2016



Sierra Electric Cooperative, Inc.

610 Hwy 195 • P.O. Box 290 • Elephant Butte, New Mexico 87935

Tel: 575-744-5231 • Fax: 575-744-5819

www.sierraelectric.org

durante el período de doce meses a partir de la fecha de depósito o garantía recibirá un crédito o reembolso en la cantidad del depósito junto con los intereses devengados o se le permitirá terminar cualquier garantía. La Regla 7 de la Sierra Electric Cooperative describe los detalles específicos relacionados con los reembolsos de depósitos para los miembros residenciales.

Para determinar si un monto se puede requerir un depósito o garantía de un miembro residencial y cuando no se pueda establecer una calificación crediticia aceptable, se considerará especialmente en caso de que se demuestre que no hay recursos financieros para pagar la cantidad del Depósito y el miembro residente cumple con las calificaciones de LIHEAP, o está sujeta a otras circunstancias especiales, la Cooperativa dará consideración especial a dicho miembro para

determinar si el monto se cobrará un depósito o si el pago por un acuerdo a plazos para la Depósito es apropiado. Si un posible miembro no puede establecer una calificación aceptable, pero previamente recibió servicio bajo el nombre de un cónyuge, el servicio previo a ese cónyuge puede ser considerado.

INQUIRIDOS DE LOS MIEMBROS

Un miembro puede verificar la exactitud de una factura poniéndose en contacto con nuestra oficina de negocios. Los empleados de Sierra Electric están capacitados para manejar las consultas de los miembros con prontitud. Si un miembro residencial no está satisfecho con la respuesta de la Cooperativa a su investigación, el miembro tiene el derecho de presentar una queja formal ante la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México. Póngase en contacto con el NMPRC en:

New México Public Regulation Commission

1120 Paseo De Peralta

Santa Fe, NM 87504

(UPS / FedEx Delivery)

O

New Mexico Public Regulation Commission

PO Box 1269

Santa Fe, NM 87504

Números de teléfono: 1-888-427-5772

Los miembros de las tribus o pueblos de Nuevo México pueden solicitar ayuda con traducción u otra asistencia contactando a la división de relaciones con el consumidor de la comisión al 1-888-427-5772, quien contactará con el funcionario tribal o pueblo apropiado para obtener asistencia.

Your Touchstone Energy® Cooperative

Sierra Electric Cooperative, Inc. is an Equal Opportunity Provider and Employer

Revised 10/20/2016