

Your Rights As A Customer



RATE AND SERVICE INFORMATION

You may, either by phone, mail, or personal visit to the Cooperative's business offices, request copies of any portion of the Cooperative's rate and service tariffs and rules. Bill payments can be made at office locations or by calling 1-866-MEC-ELEC (1-866-632-3532). All offices are open Monday through Friday, except holidays. The following offices are open 8 am to 5 pm: 237 Hwy 173 North, P.O. Box 69, Hondo, TX 78861; 1718 West FM 117, P. O. Box 49, Dilley, TX 78017; 2604 Hwy 90 East, P. O. Box 1810, Uvalde, TX 78802; 601 North FM 3167, P. O. Box 496, Rio Grande City, TX 78582. The following office is open 9:30 to 11 am and 12 to 3:30 pm or by appointment from 8 am to 5 pm: 1300 FM 2050 North, P.O. Box 88, Bruni, TX 78344.

METER TESTING

As provided by the rules of the Medina Electric Cooperative Tariff, you may request a test of your electric meter if you believe that the meter is not accurately reflecting your actual electric consumption. The test will be made at no charge to you provided you did not request the meter to be tested during the previous four years. In the event that you request another test within the four years and the meter is not defective, you will be required to pay a fee of \$75.00 for the test.

DUE DATE

Under the tariff of this Cooperative, bills are due upon receipt and delinquent 16 days from billing date. A bill for utility service is delinquent if not received at the Cooperative or at the Cooperative's authorized payment agency by the Cooperative's close of business on the date indicated on the bill. If the due date falls on a holiday or weekend, the due date for payment purposes shall be the next workday after the due date. If payment is not made by the due date a notice of termination may be issued.

TERMINATION OF SERVICE

With proper notice you may be disconnected for the following reasons (proper notice will consist of a separate mailing at least ten (10) days prior to a stated date of disconnection, or the next working day if that date falls on a holiday or weekend): 1) Failure to pay a delinquent account or failure to comply with the terms of a deferred payment agreement; 2) Violation of the Cooperative's rules pertaining to the use of service in a manner which interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment, if a reasonable attempt has been made to notify the customer and the customer is provided with a reasonable opportunity to remedy the situation; 3) Failure to comply with deposit or guarantee arrangements where required; 4) Failure to grant unrestricted access to Cooperative facilities; 5) Failure to pay for damages to Cooperative facilities by customer.

You may be disconnected without notice for the following reasons: 1) A known hazardous or unsafe condition exists; 2) When tampering with the Cooperative's meter or equipment, bypassing the same; 3) When service has been connected or reconnected without authority; 4) Other instances of diversion as defined in the Tariff.

BILLING DISPUTES

If you disagree with the Cooperative regarding the amount of your electric bill, you will not be required to pay more than your monthly average bill until such time as the dispute is resolved, not to exceed 60 days. You will not have service terminated during the resolution of this dispute so long as you pay the required average bill and future monthly bills.

ALTERNATE PAYMENT PLAN

DEFERRED PAYMENT: The Cooperative may offer, upon request, a Deferred Payment Plan to any residential customer who has expressed an inability to pay all of his or her bill. If that customer: (1) has not been issued more than two disconnection notices at any time during the preceding 12 months, or (2) has not been issued a Deferred Payment Plan in the preceding 12 months, said customer may qualify for the plan. This plan may include a five percent (5%) penalty for late payment. Service may be disconnected with proper notice if you do not fulfill the terms of the plan.

BUDGET PAYMENT OPTIONS: The Cooperative offers Levelized and Average Billing Plans. Contact the cooperative for information concerning these billing options.

SERVICE RECONNECTION

If your service is interrupted for any of the reasons listed above, you may reestablish service when all outstanding and delinquent bills are paid, a deposit or other evidence

of payment guarantee is provided to the Cooperative, when the unsafe condition is corrected, or when you enter into a deferred payment agreement. A disconnect and reconnect fee may be assessed before reconnection.

SERVICE COMPLAINTS

If you have a complaint about the service of the Cooperative you have the right to contact the Cooperative office by letter, by telephone, or by internet. You also have the right to contact the Public Utility Commission of Texas at P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, (512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477, fax (512) 936-7003, e-mail address: customer@puc.texas.gov, internet address: www.puc.texas.gov, TTY (512) 936-7136 and Relay Texas 1-800-735-2989. In the event you are dissatisfied with the Cooperative's investigation of complaint, you have the right to request a supervisory review. Electric service will not be disconnected pending completion of a review; however, service may be disconnected with proper notice under standard disconnect procedures if you do not participate in the review or make other arrangements within five (5) days after the review is requested.

OUTAGES

Call 1-866-MEC-ELEC or visit www.MedinaEC.org to report an outage or service problems.

ESTABLISHING CREDIT

You may be required to establish credit by furnishing a letter of credit from a like utility, a satisfactory written guarantee to secure payment, demonstrate a satisfactory credit rating, or a deposit. The total of all deposits will not exceed an amount equivalent to one-fourth of the actual annual billing. Where actual annual billing information is not available the following deposit amounts will be required for General Service rate applicants: Occupied Residence-\$400.00, Hunting Camp-\$300.00, Water Well-\$200.00 and other General Service-\$200.00. Deposit amounts for all other rate schedules will be determined based on load requirements and estimated usage. Medina Electric Cooperative will pay interest, compounded annually from date of deposit until date deposit is returned, at an annual rate set by Medina Electric Board of Directors in December of the subsequent year and will return your deposit plus interest upon disconnection of service or after you have paid bills for twelve (12) consecutive billings without having service disconnected for non-payment and without having more than two occasions in which a bill was delinquent and when the current bill is not delinquent. An additional deposit may be required if: (1) the amount of deposit collected is less than 25% of customers actual annual billings; and (2) a Delinquent notice has been issued more than twice for the account within the previous 12 months. No cash deposit is required of permanent residential service applicants who are 65 years of age or older who do not have an outstanding account balance with Medina Electric Cooperative or another electric utility within the last two years.

FINANCIAL ASSISTANCE

You may be eligible for financial assistance to help pay your utility bill. To inquire you may call one or all of the following: Texas Department of Housing and Community Affairs, Energy Assistance Section, P. O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941, 1-877-399-8939 or 512-475-1099; Public Utility Commission of Texas, 1701 N. Congress Ave., P. O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326, (toll free) 1-888-782-8477; or contact the Cooperative and we will provide you a list of agencies that may assist you.

ILL AND/OR HANDICAPPED

If you are ill and/or handicapped you are encouraged to identify yourself; special action will be taken to explain the process and requirements for your account to be set up as a "Critical Load Account". Critical Load Account shall be defined as a residential customer who has a critical need for electric service because a resident on the premises requires electric service to maintain life. The Texas Public Utility Commission's TTY number for the deaf or hearing impaired is 512-936-7147.

NON-DISCRIMINATION

Medina Electric Cooperative provides all available services without regard to race, nationality, color, religion, sex, or marital status. Credit history is applied equally for a reasonable period of time to a spouse or former spouse who has shared Medina Electric Cooperative's services.

Sus Derechos Como Cliente

INFORMACIÓN DE PRECIO Y SERVICIO

Usted puede, ya sea por teléfono, correo o visitar personalmente las oficinas de la cooperativa, solicitar copias de cualquier parte de nuestros precios y tarifas del servicio y las reglas de la cooperativa. Los pagos de facturas se pueden hacer en las oficinas o llamando al 1-866-MEC-ELEC (1-866-632-3532). Todas las oficinas están abiertas Lunes a Viernes, excepto vacaciones. Las siguientes oficinas están abiertas de 8 am a 5 pm: 237 Hwy 173 North, P.O. Box 69, Hondo, TX 78861; 1718 West FM 117, P. O. Box 49, Dilley, TX 78017; 2604 Hwy 90 East, P. O. Box 1810, Uvalde, TX 78802; 601 North FM 3167, P. O. Box 496, Rio Grande City, TX 78582. La siguiente oficina está abierta de 9:30 am a 11 am y 12 pm a 3:30 pm o por cita de 8 am a 5 pm: 1300 FM 2050 North, P.O. Box 88, Bruni, TX 78344.

PRUEBA DE MEDIDOR DE ELECTRICIDAD

Conforme a las reglas de la Tarifa de Medina Electric Cooperative, puede solicitar una prueba de su medidor eléctrico si usted cree que su medidor no refleja exactamente su consumo eléctrico. La prueba se hará sin cargo, a condición de que usted no haya solicitado una prueba del medidor durante los cuatro años anteriores. En caso de que usted solicite otra prueba dentro de los cuatro años, y el medidor no está defectuoso, se le requerirá que pague una cuota de \$75.00 para la prueba.

FECHA DE VENCIMIENTO

En la tarifa de esta cooperativa, las cuentas se vencen al recibir y delinquentes 16 días después de la fecha de facturación. La factura de servicio de utilidad es delincente si no se recibe en la cooperativa o en agencia de pago autorizado, por cierre de las operaciones de la cooperativa en la fecha indicada en la factura. Si la fecha de vencimiento cae en días festivos o fin de semana, el vencimiento del pago será el próximo día laborable después de la fecha de vencimiento. Si el pago no es hecho por la fecha de vencimiento puede concederse una notificación de terminación.

TERMINACIÓN DE SERVICIO

Con la notificación apropiada puede ser desconectado por las siguientes razones (aviso apropiado consistirá por el correo al menos diez (10) días antes de la fecha determinada de desconexión, o el siguiente día laborable si la fecha cae en días festivos o fin de semana): 1) Falta de pago de una cuenta delincente o no cumplir con los términos de un acuerdo de pago diferido; 2) La violación de las reglas de la Cooperativa que pertenecen al uso de servicio en una manera que interfiere con el servicio de otros o la operación del equipo, si se ha hecho un intento razonable de notificar al cliente y al cliente se le proporciona una oportunidad razonable para remediar la situación; 3) Incapacidad para cumplir con el depósito o garantizar acuerdos donde se requiera; 4) Fracaso de conceder el acceso sin restricciones a la propiedad de la Cooperativa; 5) Falta de pago por daños a la propiedad de la Cooperativa por el cliente.

Usted puede ser desconectado sin previo aviso por las siguientes razones: 1) Una condición peligrosa o insegura conocida existe; 2) Manipulando el medidor o equipo de la Cooperativa, evitando lo mismo; 3) Cuando el servicio se ha conectado o reconectado sin autoridad; 4) Otros casos de desviación como definido en la Tarifa.

DISPUTAS DE FACTURACIÓN

Si no está de acuerdo con la Cooperativa con respecto a la cantidad de cobro de la factura de electricidad, usted no será obligado a pagar más de su factura mensual promedio hasta que la disputa se resuelva, no debe exceder de 60 días. Su servicio no será cancelado durante la resolución de esta disputa mientras que usted pague la factura promedio requerida y facturas futuras mensuales.

PLAN DE PAGO ALTERNATIVO

PAGO DIFERIDO: La Cooperativa puede ofrecer, a solicitud, un plan de pago diferido a cualquier cliente residencial que haya expresado una inhabilidad de pagar toda su factura. Si al cliente: (1) No se le han dado más de dos avisos de desconexión en cualquier momento durante los 12 meses anteriores, o (2) No se ha dado un plan de pago diferido en los 12 meses anteriores, Este plan puede incluir una multa de cinco por ciento (5%) por pago retrasado. Su servicio puede ser desconectado con aviso apropiado si no cumple con los términos del plan.

OPCIONES DE PAGO DEL PRESUPUESTO: La Cooperativa ofrece planes de facturación promedio y nivelados. Póngase en contacto con la cooperativa para obtener información sobre estas opciones de facturación.

RECONEXIÓN DE SERVICIO

Si su servicio es interrumpido por cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, se puede restablecer su servicio cuando se paguen todas las facturas pendientes y delinquentes cuando un depósito o otra evidencia de la garantía de pago es proporcionada a la cooperativa, Cuando se corrige la condición insegura, o cuando

usted se comprometa en un acuerdo de pago diferido. Un cobro adicional por la desconexión y conexión de servicio será agregada a su cuenta antes de que su servicio de electricidad sea reestablecido.

QUEJAS DEL SERVICIO

Si usted tiene alguna queja sobre el servicio de la cooperativa, tiene el derecho de ponerse en contacto con la oficina de la Cooperativa por carta, por teléfono o por internet. Usted también tiene el derecho a comunicarse con Public Utility Commission of Texas a la siguiente dirección: P. O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326, (512) 936-7120 o en el estado de Texas (gratis) al 1-888-782-8477, fax (512) 936-7003, dirección de correo electrónico: customer@puc.texas.gov, dirección de internet: www.puc.texas.gov, TTY (512) 936-7136 y Relay Texas 1-800-735-2989. En caso de que usted no esté satisfecho con la investigación de la Cooperativa de su queja, usted tiene el derecho de solicitar una revisión y supervisar su caso. Su servicio eléctrico no se desconectará pendiente la conclusión de la revisión; sin embargo el servicio puede ser desconectado con el aviso apropiado, bajo las normas de procedimientos de desconexión, si usted no participa en la revisión o hace otros preparativos dentro de cinco (5) días después de que se solicite la revisión.

CORTES DE LUZ

Hable al 1-866-MEC-ELEC o visite www.MedinaEC.org para reportar algún apagón de luz o un problema de servicio.

ESTABLECIMIENTO DE CRÉDITO

Usted puede ser requerido establecer crédito, proporcionando una carta de crédito de una utilidad similar, una garantía satisfactoria por escrito para obtener el pago, demuestra un buen historial crediticio, o dar un depósito. El total de todos los depósitos, no excederá una cantidad equivalente a una cuarta parte de la facturación anual. Cuando no está disponible información de facturación anual las siguientes cantidades de depósito será requeridas para los solicitantes de servicios generales: Residencia Ocupada - \$400.00, Campamento de Cacería - \$300.00, Noria de agua - \$200.00 y otro Servicios Generales - \$200.00. Cantidades de depósito para todos otros servicios se determinarán basadas en requisitos de la carga y uso estimado. Medina Electric Cooperative pagará interés compuesto anualmente a partir de la fecha de depósito hasta la fecha que se devuelva el depósito, a una tasa anual fijada por Medina Electric Board of Directors en diciembre del año subsecuente y se devolverá su depósito más los intereses tras su desconexión del servicio, o después de haber pagado las facturas de doce (12) facturas consecutivas sin tener servicio desconectado por falta de pago y sin tener más de dos ocasiones en que un pago sea delincente y cuando la factura corriente no es delincente. Un depósito adicional puede ser necesario si: (1) la cantidad de depósito coleccionado es menos del 25% de la facturación anual del cliente; y (2) un aviso de delincente se ha dado más de dos veces para la cuenta dentro de los 12 meses anteriores. Ningún depósito en efectivo se requiere a solicitantes de servicio residencial permanente que sean mayores de 65 años de edad o que no tengan una cuenta pendiente con Medina Electric Cooperative o otra utilidad eléctrica dentro de los últimos dos años.

ASISTENCIA FINANCIERA

Usted puede ser elegible para asistencia financiera para ayudar a pagar su factura de servicios. Para solicitar información, puede llamar a uno o todos los siguientes: Texas Department of Housing and Community Affairs, Energy Assistance Section, P. O. Box 13941, Austin, TX 78711-3941, 1-877-399-8939 o 512-475-1099; Public Utility Commission of Texas, 1701 N. Congress Ave., P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326, (gratis) al 1-888-782-8477; o comuníquese con la cooperativa y le proporcionaremos una lista de agencias que pueden ayudarlo.

ENFERMO Y/O DISCAPACITADO

Si esta usted enfermo y/o discapacitado se le recomienda a identificarse como tal y se tomarán medidas especiales para explicar el proceso y los requisitos para su cuenta y configurarse como una "cuenta de carga crítica". La Cuenta de Carga Crítica se define como un cliente residencial que tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico debido a que un residente en el hogar requiere servicio eléctrico para sustentar la vida. El número TTY de Public Utility Commission of Texas para las personas sordas o con problemas de audición es 512-936-7147.

LEY DE NO DISCRIMINACION

Medina Electric Cooperative ofrece todos los servicios disponibles sin importar la raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado civil. El historial de crédito se aplica igualmente para un periodo de tiempo razonable a un esposo(a) o ex-esposo(a) que ha compartido los servicios de Medina Electric Cooperative.