

***YOUR RIGHTS AS A MEMBER OF  
TRINITY VALLEY ELECTRIC COOPERATIVE, INC.***

**I. RATE AND SERVICE INFORMATION:**

You may, visit TVEC's headquarters located at 1800 Hwy. 243 East, Kaufman, Texas, the Athens District Office at 909 W. Larkin, Athens, Texas, the Wills Point Sub-Office at 582 North 4<sup>th</sup> Street, Wills Point, Texas, or the Cedar Creek Sub-Office at 1012 W. Main, Ste. 102, Gun Barrel City, Texas, and request copies of any portion of the TVEC's rate schedule or service tariffs.

**II. METER TESTING**

Upon request of a member and if he or she desires in the member's presence or the presence of his or her authorized representative, TVEC shall make a test of the accuracy of member's meter. The test shall be made during TVEC's normal working hours at a time convenient to the member if he or she desires to observe the test. The test may be made on the member's premises or at a test laboratory as determined by TVEC. Following completion of testing, TVEC shall promptly advise the member of the date or removal of the meter, if removed, the date of the test, the result of the test, and who made the test. If any meter is found to be outside of the accuracy standards established by the American National Standards Institute Inc., proper correction shall be made accordingly.

TVEC may charge the member a fee which reflects the cost to test the meter, but not more than \$25.00 for a residential member, if:

- A. The member's meter has been tested at member's request and within a period of four (4) years the member requests a new test, and
- B. TVEC's meter test finds the meter to be within the accuracy standards established by the American National Standards Institute Inc.

The member may request the meter to be tested by an independent meter testing facility. Should the meter test within the accuracy standards established by the independent testing facility and the American National Standards Institute Inc., the member shall bear all cost associated with the test.

**III. OUTSTANDING BILLS:**

Each bill for utility service(s), regardless of the nature of the service(s), is due sixteen (16) days after issuance unless such day falls on a holiday or weekend, in which case payment is due on the next workday. If full payment is not received in the office of TVEC or at any agency authorized by TVEC to receive payment on or before the date such bill is due, the member's account will be considered delinquent and subject to disconnection in accordance with these rules.

**IV. TERMINATION OF SERVICE:**

TVEC may discontinue service to a member under any of the following circumstances:

- A. Nonpayment of a Bill
- B. Breach
- C. Interference with Service
- D. Failure to Make Application for Service
- E. Refusal of Access
- F. Default on Guaranty Agreement
- G. Failure to pay on Backbilling
- H. Hazardous Condition
- I. Meter Tampering
- J. Failure to Comply with Deposit Arrangements
- K. Service Connected Without Authority

Notice of Disconnection:

- A. Proper Notice Prior to Disconnection for Nonpayment.

If a member fails or refuses to pay TVEC in accordance with the provisions of the agreement for electric service, service rules, applicable rate schedule, deferred payment agreement, or guaranty agreement, then proper notice shall be given prior to disconnection. Proper notice shall consist of a separate mailing or hand delivery at least ten (10) days prior to a stated date of disconnection, with the words "disconnection notice" or similar language prominently displayed on the notice. The information included in the notice shall be provided in English to adequately inform the member. If mailed, the disconnect day may not fall on a holiday or weekend, but shall fall on the next working day after the tenth (10) day. Payment at a utilities authorized payment agency is considered payment to the utility. TVEC shall not issue late notices or disconnect notices to the member earlier than the first day the bill becomes delinquent so that a reasonable length of time is allowed to ascertain receipt of payment by mail or at the utilities authorized payment agency.

- B. Disconnection Without Notice.

Electric service may be disconnected without any notice to member if: 1) a hazardous condition exists, 2) for meter tampering or bypassing or 3) service connected without authority.

- C. Disconnection after Reasonable Notice.

Electric service may be disconnected for violation of service 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 member and the member is provided with a reasonable opportunity to remedy the situation.

Electric service may be disconnected for failure to make application for service, refusal of access, failure to pay a bill to correct previous underbilling or default on a guarantee agreement; if reasonable notice is given.

Reasonable notice shall consist of a separate mailing or hand delivery at least ten (10) days prior to a stated date of disconnection with the words "disconnection notice" or similar language prominently displayed on the notice.

- D. Postponement of Disconnection - Medical.

TVEC will not discontinue service to a delinquent residential member permanently residing in an individually metered dwelling unit when that member establishes that discontinuance of service will result in some person residing at that residence becoming seriously ill or more seriously ill if service is discontinued. Each time a member seeks to avoid termination of service under this rule, the member must have the attending physician call or contact TVEC within sixteen (16) days of issuance of the bill. A written statement must be received by

TVEC from the physician or health care provider within twenty-six (26) days of the issuance of TVEC's bill. The prohibition against discontinuance of service provided by this rule shall last sixty-three (63) days from the issuance of TVEC's bill or such lesser period as may be agreed upon by TVEC and the member. The member who makes such request shall enter into a deferred payment plan.

#### V. SERVICE AND BILLING DISPUTES:

Disputed Bills: In the event of a dispute between a member and TVEC regarding any bill for electric utility service, TVEC shall make such investigation as may be appropriate under the particular circumstances, and report the results thereof to the member. In the event disputes are not resolved, TVEC informs members of the complaint procedures of TVEC.

Members shall not be required to pay the disputed portion of the bill which exceeds member's average monthly usage at current rates pending the resolution of the dispute, but in no event more than sixty (60) days. For purposes of this rule only, the member's average monthly usage at current rates shall be the average of the member's gross utility service for the preceding twelve (12) month period. When no previous usage history exists, consumption for calculating the average monthly usage shall be estimated on the basis of usage levels of similar members and under similar conditions.

#### VI. SERVICE RECONNECTION:

If your service is interrupted for any of the reasons listed under Section IV of Your Rights as a Member, you may re-establish service when all outstanding and delinquent bills are paid and when a deposit or other evidence of payment guarantee is provided to TVEC.

#### VII. ALTERNATE PAYMENT PLANS:

##### A. Deferred Payment Plan.

TVEC may in its discretion enter into a deferred payment plan for any amount owed to TVEC or any portion thereof TVEC shall offer upon request a deferred payment plan to any residential member who has expressed an inability to pay all of his or her bill, if that member has not been issued more than two termination notices at any time during the preceding twelve (12) months.

TVEC is not required to enter into a deferred payment agreement with any member who is lacking sufficient credit or a satisfactory history of payment for previous service when that member has had service from TVEC for no more than three months. In cases of meter tampering, bypass, or diversion, TVEC may, but is not required to, offer a member a deferred payment plan. A deferred payment plan may include a five percent (5%) penalty for late payment but shall not include a finance charge. If a member has not fulfilled terms of a deferred payment agreement, TVEC shall have the right to disconnect service pursuant to the disconnection rules herein and under such circumstances, it shall not be required to offer subsequent negotiation of a deferred payment agreement prior to disconnection.

Every deferred payment plan entered into due to the member's inability to pay the outstanding bill in full shall provide that service will not be discontinued if the member pays current bills and a reasonable amount of the outstanding bill and agrees to pay the balance in reasonable installments until the bill is paid. A payment of not more than one-third of the total deferred amount may be required as a reasonable amount under this paragraph.

A deferred payment plan may be made by visiting TVEC's business office or contacting TVEC by telephone. If the member visits TVEC's business office, TVEC may ask the member to sign the deferred payment plan. TVEC must provide the member with a copy of the signed plan. If the agreement is made over the telephone, TVEC shall send a copy of the plan to the member.

## B. Cancellation of Agreement

If member terminates service without proper notice or prior to the end of the contract term or TVEC terminates service due to a default or breach by member, in addition to the amount then due TVEC, there immediately becomes due and payable to TVEC as liquidated damages and not as a penalty a further sum equal to the minimum amount specified in the applicable rate schedules or guaranteed in the agreement for electric service for the unexpired term of the agreement for electric service, whichever is greater.

## C. Levelized Billing Plan

Levelized billing is available to TVEC members upon the following terms and conditions:

Mutual Agreement: Levelized billing is optional to the member but subject to TVEC's approval in each case. Levelized billing allows the member to know in advance (subject to certain limitations) the approximate amount he or she will be required to pay each month for electric utility service based upon an average of billings in the past twelve (12) months. Levelized billing may not be used to defer payment of a member's delinquent electric bills. Levelized billing may be advantageous to members who experience wide variations in their monthly electric billings.

Member's Obligation: Notwithstanding anything in this section, a member entering into a levelized billing agreement with TVEC shall be obligated to pay for electric utility service the total amount of charges that would be applicable to the member in absence of any levelized billing plan or levelized billing agreement. The levelized payment does not relieve member of any obligation to pay based upon actual billing units (e.g., kWh metered to the member).

Levelized Payment - Monthly Billings Calculation: Monthly payments will be one-twelfth (1/12) of the total actual usage for the previous twelve (12) months. The levelized billing period will be the twelve (12) month period. If a member does not have a twelve (12) month history, the levelized billing will be based on the billing history available. A minimum of four (4) months billing history is required. The levelized monthly payment plan will be reviewed at the end of twelve (12) months. If a balance is owed, the member will have the option to pay the full amount owed or have the balance included in the next year's monthly payment. If a credit is owed, TVEC will refund the amount within thirty (30) days.

Eligibility: In order to be eligible for levelized billing, the member must meet the following requirements: In the most recent twelve (12) months, member must have occupied a permanent residential dwelling continuously connected to TVEC's electric system and have had a satisfactory payment history during such period; All bills except the current bill for electric utility service, if not then due, must have been paid; member must pay a security deposit of not more than one-sixth (1/6) of estimated levelized billing if requested by TVEC; member must sign and deliver to TVEC the levelized billing agreement.

Termination of Levelized Billing: Levelized billing may be discontinued at any time by either member or TVEC. If levelized billing is discontinued, any debit balance will become due and payable immediately. A credit balance will either be refunded or applied to future billings. At the time levelized billing is discontinued, the member will be placed on the regular method of billing. If a member fails to pay when due the amount of any levelized billing, TVEC may at its option terminate levelized billing and any debit balance will become due and payable.

## VIII. COOPERATIVE OFFICE & BUSINESS HOURS:

### **Kaufman District Headquarters**

1800 Highway 243 East  
P. O. Box 888  
Kaufman, TX 75142-0370  
Phone: 972-932-2214  
Toll Free: 1-800-766-9576  
Fax: 972-932-6466  
Power Outage Reporting: 1-800-967-9324  
Lobby Hours: Monday - Friday, 8:15 a.m. - 4:45 p.m.  
Drive-Thru Hours: 8:15 a.m. - 4:45 p.m.  
Night Deposit Box Available

### **Athens District Office**

909 W Larkin  
Athens  
Phone: 972-932-2214  
Toll Free: 1-800-766-9576  
Fax: 903-675-1253  
Lobby Hours: Monday - Friday, 8:15 a.m. - 4:45 p.m.  
Night Deposit Box Available

### **Cedar Creek Sub-Office**

1012 W. Main Street, Suite 102  
Gun Barrel City  
Phone: 972-932-2214  
Toll Free: 1-800-766-9576  
Lobby Hours: Monday - Friday, 8:15 a.m. - 4:45 p.m.  
Night Deposit Box Available

### **Wills Point Sub-Office**

582 Citizens Plaza Shopping Center  
Wills Point Phone: 972-932-2214  
Toll Free: 1-800-766-9576  
Lobby Hours: Monday - Friday, 8:15 a.m. - 4:45 p.m.

Payment may also be made through arrangements of Bank Drafts, Credit Card Drafts or through our online billing website, our automated phones system, our contracted payment centers or speaking with a member service representative on the phone.

## IX. DEPOSIT POLICY

Amount of Deposit: The initial deposit for permanent residential, commercial or large power service shall not exceed one-sixth (1/6) of the estimated annual billings. TVEC may require an applicant for temporary service or seasonal service or service to weekend or intermittent use installations to pay a deposit sufficient to reasonably protect TVEC against the assumed risk for any of such services.

## X. FINANCIAL ASSISTANCE:

See list below for government or social service agencies that may be able to assist you if you are having trouble making your payment for electric service to TVEC.

KAUFMAN CO.	Community Service	1-800-831-9929
	Salvation Army	972-962-1345
	Senior Citizen Services	972-563-1421
	(Transportation)	972-563-5875
	Helping Angels of Kaufman	214-533-1451
HENDERSON CO.	Community Service	1-800-831-9929
	Information/Referral	903-675-4357
	Family Resource Center	903-887-4711
	Henderson County Help Center	903-675-4357
VAN ZANDT CO.	Community Service	1-800-831-9929
	Indigent Care	903-567-1023
ANDERSON CO.	Community Service	1-800-831-9929
	Resource Center (Palestine)	903-729-7505
DALLAS CO.	Community Service	1-800-831-9929
HUNT CO.	Community Service	1-800-831-9929
	Lake Area Shared Ministries	903-356-6744

#### XI. NONDISCRIMINATION:

TVEC provides electric service without discrimination as to member's race, nationality, color, religion, sex or marital status.

#### XII. SPECIAL SERVICES:

As a special service to the deaf, a teletypewriter is provided by the Public Utility Commission of Texas. The telephone number for the teletypewriter is 512-936-7147 TTY.

## ***SUS DERECHOS COMO MIEMBRO DE TRINITY VALLEY ELECTRIC COOPERATIVE, INC.***

### **I. INFORMACIÓN SOBRE LA TARIFA Y EL SERVICIO:**

Puede visitar la sede de TVEC ubicada en 1800 Hwy. 243 East, Kaufman, Texas, la Oficina de Distrito de Athens en 909 W. Larkin, Athens, Texas, la Suboficina de Wills Point en 582 North 4th Street, Wills Point, Texas, o la Suboficina de Cedar Creek en 1012 W. Main, Ste. 102, Gun Barrel City, Texas, y solicite copias de cualquier porción del cronograma de tarifas o tarifas de servicio de TVEC.

### **II. PRUEBA DEL MEDIDOR:**

A petición de un miembro y si lo desea en presencia del miembro o la presencia de su representante autorizado, TVEC deberá hacer una prueba de la precisión del medidor del miembro. La prueba se realizará durante las horas normales de trabajo de TVEC en un momento conveniente para el miembro si desea observar la prueba. La prueba se puede realizar en las instalaciones del miembro o en un laboratorio de prueba según lo determine TVEC. Una vez completadas las pruebas, TVEC notificará sin demora al miembro sobre la fecha o la eliminación del medidor, si se eliminó, la fecha de la prueba, el resultado de la prueba y quién realizó la prueba. Si se encuentra que cualquier medidor está fuera de los estándares de precisión establecidos por el American National Estándares Instituto Inc., la corrección adecuada se realizará en consecuencia.

TVEC puede cobrar al miembro una tarifa que refleje el costo de la prueba del medidor, pero no más de \$ 25.00 para un miembro residencial, si:

- A. El medidor del miembro se ha probado a petición del miembro y dentro de un período de cuatro (4) años el miembro solicita una nueva prueba, y
- B. La prueba del medidor de TVEC encuentra que el medidor está dentro de los estándares de precisión establecidos por American National Estándares Instituto Inc.

El miembro puede solicitar que el medidor sea probado por una instalación de prueba de medidores independiente. Si la prueba del medidor cumple con los estándares de precisión establecidos por la instalación de prueba independiente y el American National Estándares Instituto, Inc. el miembro deberá asumir todos los costos asociados con la prueba.

### **III. FACTURAS SOBRESALIENTES:**

Cada factura por servicio (s) de servicios públicos, independientemente de la naturaleza de los servicios, vence dieciséis (16) días después de la emisión a menos que tal día sea festivo o de fin de semana, en cuyo caso el pago vence el siguiente día hábil. Si no se recibe el pago completo en la oficina de TVEC o en cualquier agencia autorizada por TVEC para recibir el pago en o antes

de la fecha de vencimiento de dicha factura, la cuenta del miembro se considerará morosa y estará sujeta a desconexión de acuerdo con estas reglas.

#### IV. TERMINACIÓN DEL SERVICIO:

TVEC puede suspender el servicio a un miembro en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- A. Falta de pago de una factura
- B. Incumplimiento
- C. Interferencia con el servicio
- D. No hacer una solicitud de servicio
- E. Denegación de acceso
- F. Incumplimiento en el acuerdo de garantía
- G. Incumplimiento de pago en facturación posterior
- H. Condición peligrosa
- I. Manipulación del medidor
- J. Incumplimiento de los arreglos de depósito
- K. Servicio conectado sin autoridad

Aviso de desconexión:

A. Notificación adecuada antes de la desconexión por falta de pago.

Si un miembro incumple o se niega a pagar a TVEC de acuerdo con las disposiciones del contrato de servicio eléctrico, reglas del servicio, plan de tarifas aplicable, acuerdo de pago diferido o acuerdo de garantía, se deberá dar el aviso correspondiente antes de la desconexión. La notificación adecuada consistirá en un envío de correo o entrega por separado por lo menos diez (10) días antes de una fecha de desconexión determinada, con las palabras "aviso de desconexión" o un lenguaje similar destacado en el aviso. La información incluida en el aviso se proporcionará en inglés para informar adecuadamente al miembro. Si se envía por correo, el día de desconexión no puede caer en un día festivo o en un fin de semana, sino que caerá el siguiente día hábil después del décimo (10) día. El pago en una agencia de pago autorizada de servicios públicos se considera pago a la empresa de servicios públicos. TVEC no emitirá avisos tardíos o avisos de desconexión al miembro antes del primer día en que la factura se convierta en morosa, de modo que se permita un período de tiempo razonable para determinar el recibo del pago por correo o en la agencia de pago autorizada de los servicios públicos.

B. Desconexión sin aviso.

El servicio eléctrico se puede desconectar sin previo aviso al miembro si: 1) existe una condición peligrosa, 2) si se trata de alterar o anular el medidor o 3) si el servicio está conectado sin autorización.

C. Desconexión después de un aviso razonable.

El servicio eléctrico puede desconectarse por incumplimiento de las reglas del servicio relacionadas con el uso del servicio de una manera que interfiere con el servicio de otros o la



operación de equipo no estándar, si se ha hecho un intento razonable de notificar al miembro y se le proporciona al miembro una oportunidad razonable para remediar la situación.

El servicio eléctrico puede ser desconectado por no hacer una solicitud de servicio, denegación de acceso, falta de pago de una factura para corregir la facturación anterior o incumplimiento de un acuerdo de garantía; si se da un aviso razonable.

El aviso razonable consistirá en un envío por correo o entrega por separado al menos diez (10) días antes de una fecha de desconexión declarada con las palabras "aviso de desconexión" o un lenguaje similar destacado en el aviso.

#### D. Aplazamiento de la desconexión - Médico.

TVEC no discontinuará el servicio a un miembro residencial moroso que resida permanentemente en una unidad de vivienda individualmente medida cuando ese miembro establezca que la discontinuación del servicio dará lugar a que una persona que reside en esa residencia se enferme gravemente o se enferme más gravemente si se interrumpe el servicio. Cada vez que un miembro intente evitar la terminación del servicio de acuerdo con esta regla, el miembro debe solicitar que el médico tratante llame o se comunique con TVEC dentro de los dieciséis (16) días posteriores a la emisión de la factura. El médico o proveedor de servicios de salud debe enviar una declaración por escrito dentro de los veintiséis (26) días posteriores a la emisión de la factura de TVEC. La prohibición de discontinuar el servicio provisto por esta regla durará sesenta y tres (63) días a partir de la emisión de la factura de TVEC o el período menor que pueda ser acordado por TVEC y el miembro. El miembro que haga tal solicitud deberá ingresar a un plan de pago diferido.

#### V. CONTROVERSIAS DE SERVICIO Y FACTURACIÓN:

Facturas en disputa: En caso de una disputa entre un miembro y TVEC con respecto a cualquier factura por el servicio de electricidad, TVEC realizará la investigación que sea apropiada bajo las circunstancias particulares e informará los resultados de la misma al miembro. En caso de que las disputas no se resuelvan, TVEC informa a los miembros de los procedimientos de queja de TVEC.

No se exigirá a los miembros que paguen la porción disputada de la factura que exceda el uso mensual promedio del miembro a las tasas actuales hasta que se resuelva la disputa, pero en ningún caso más de sesenta (60) días. A los fines de esta regla únicamente, el uso mensual promedio del miembro a las tasas actuales será el promedio del servicio público bruto del miembro durante el período anterior de doce (12) meses. Cuando no exista un historial de uso anterior, el consumo para calcular el uso mensual promedio se calculará en función de los niveles de uso de miembros similares y bajo condiciones similares.

#### VI. RECONEXIÓN DEL SERVICIO:

Si se interrumpe su servicio por alguno de los motivos enumerados en la Sección IV de Sus derechos como miembro, puede restablecer el servicio cuando se paguen todas las facturas pendientes y en mora y cuando se proporcione un depósito u otra evidencia de garantía de pago a TVEC.

## VII. PLANES DE PAGO ALTERNOS:

### A. Plan de pago diferido.

TVEC puede, a su discreción, ingresar en un plan de pago diferido por cualquier monto adeudado a TVEC o cualquier porción del mismo. TVEC deberá ofrecer a solicitud un plan de pago diferido a cualquier miembro residencial que haya expresado la imposibilidad de pagar toda su factura, si al miembro no se le han emitido más de dos notificaciones de rescisión en ningún momento durante los doce (12) meses anteriores.

TVEC no está obligado entrar a un acuerdo de pago diferido con ningún miembro que carezca de suficiente crédito o un historial satisfactorio de pago por el servicio anterior cuando ese miembro haya tenido servicio de TVEC por no más de tres meses. En los casos de alteración del medidor, derivación o derivación, TVEC puede, pero no está obligado a, ofrecer a un miembro un plan de pago diferido. Un plan de pago diferido puede incluir una multa del cinco por ciento (5%) por el retraso en el pago, pero no debe incluir un cargo financiero. Si un miembro no ha cumplido con los términos de un acuerdo de pago diferido, TVEC tendrá el derecho de desconectar el servicio conforme a las reglas de desconexión aquí y bajo tales circunstancias, no se le requerirá ofrecer una negociación posterior de un acuerdo de pago diferido antes de la desconexión.

Todo plan de pago diferido entrara debido a la incapacidad del miembro de pagar la factura pendiente en su totalidad deberá proporcionar que el servicio no se suspenda si el miembro paga las facturas actuales y una cantidad razonable de la factura pendiente y acuerda pagar el saldo en cuotas razonables hasta la factura es pagada. Un pago de no más de un tercio del monto total diferido puede ser requerido como una cantidad razonable bajo este párrafo.

Se puede hacer un plan de pago diferido visitando la oficina comercial de TVEC o contactando a TVEC por teléfono. Si el miembro visita la oficina comercial de TVEC, TVEC puede solicitarle al miembro que firme el plan de pago diferido. TVEC debe proporcionar al miembro una copia del plan firmado. Si el acuerdo se realiza por teléfono, TVEC enviará una copia del plan al miembro.

### B. Cancelación del acuerdo

Si el miembro cancela el servicio sin la debida notificación o antes del final del plazo del contrato o TVEC termina el servicio debido a un incumplimiento o incumplimiento por parte del miembro, además de la cantidad debida por TVEC, inmediatamente se vence y paga a TVEC como daños liquidados y no como una multa una suma adicional igual a la cantidad mínima especificada en los cuadros de tarifas aplicables o garantizados en el contrato de servicio eléctrico por el período no vencido del contrato de servicio eléctrico, el que sea mayor.

### C. Plan de facturación nivelado

La facturación nivelada está disponible para los miembros de TVEC según los siguientes términos y condiciones:

Acuerdo mutuo: la facturación nivelada es opcional para el miembro, pero está sujeta a la aprobación de TVEC en cada caso. La facturación nivelada le permite al miembro saber por adelantado (sujeto a ciertas limitaciones) la cantidad aproximada que se le exigirá pagar cada

mes por el servicio de electricidad basado en un promedio de facturación en los últimos doce (12) meses. La facturación nivelada no se puede usar para diferir el pago de las facturas de electricidad morosas de un miembro. La facturación nivelada puede ser ventajosa para los miembros que experimentan amplias variaciones en sus facturas eléctricas mensuales.

Obligación del miembro: a pesar de cualquier cosa en esta sección, un miembro que entrara a un acuerdo de facturación nivelado con TVEC estará obligado a pagar por el servicio eléctrico el monto total de los cargos que corresponderían al miembro en ausencia de cualquier plan de facturación nivelado o facturación nivelada acuerdo. El pago nivelado no libera al miembro de ninguna obligación de pagar en base a las unidades de facturación reales (por ejemplo, kwh medidos al miembro).

Pago nivelado: Cálculo de facturación mensual: los pagos mensuales serán una doceava (1/12) del uso real total de los últimos doce (12) meses. El período de facturación nivelado será el período de doce (12) meses. Si un miembro no tiene un historial de doce (12) meses, la facturación nivelada se basará en el historial de facturación disponible. Se requiere un mínimo de cuatro (4) meses de historial de facturación. El plan de pago mensual nivelado se revisará al final de los doce (12) meses. Si se adeuda un saldo, el miembro tendrá la opción de pagar el monto total adeudado o incluir el saldo en el pago mensual del próximo año. Si se debe un crédito, TVEC le reembolsará el monto dentro de los treinta (30) días.

Elegibilidad: Para ser elegible para la facturación nivelada, el miembro debe cumplir con los siguientes requisitos: en los últimos doce (12) meses, el miembro debe haber ocupado una vivienda residencial permanente conectada continuamente al sistema eléctrico de TVEC y haber tenido un historial de pago satisfactorio durante dicho período; Todas las facturas, excepto la factura actual por el servicio de electricidad, en caso de que no se haya vencido, deben haber sido pagadas; el miembro debe pagar un depósito de seguridad de no más de una sexta parte (1/6) de la facturación nivelada estimada si TVEC lo solicita; El miembro debe firmar y entregar a TVEC el acuerdo de facturación nivelado.

Terminación de la facturación nivelada: La facturación nivelada puede suspenderse en cualquier momento por cualquiera de los miembros o por TVEC. Si se discontinúa la facturación nivelada, cualquier saldo deudor será exigible y pagadero de inmediato. Un saldo de crédito será reembolsado o aplicado a futuras facturaciones. En el momento en que se discontinúa la facturación nivelada, el miembro se colocará en el método habitual de facturación. Si un miembro no paga cuando vence el monto de cualquier facturación nivelada, TVEC puede a su opción finalizar la facturación nivelada y cualquier saldo deudor será exigible y pagadero.

## VIII. OFICINA DE COOPERATIVA Y HORAS DE NEGOCIOS:

### **Sede del distrito de Kaufman**

1800 Highway 243 East  
P. O. Box 888  
Kaufman, TX 75142-0370  
Teléfono: 972-932-2214  
Llamada gratuita: 1-800-766-9576  
Fax: 972-932-6466  
Informes de cortes de energía: 1-800-967-9324  
Horario del vestíbulo: lunes a viernes, de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.  
Horas de Drive-Thru: 8:15 a.m. - 4:45 p.m. Caja de depósito de noche disponible

### **Oficina de Distrito de Athens**

909 W Larkin  
Athens  
Teléfono: 972-932-2214  
Llamada gratuita: 1-800-766-9576  
Fax: 903-675-1253  
Horario del vestíbulo: lunes a viernes, de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.  
Caja de depósito de noche disponible

### **Suboficina de Cedar Creek**

1012 W. Main Street, Suite 102  
Gun Barrel City  
Teléfono: 972-932-2214  
Llamada gratuita: 1-800-766-9576  
Horario del vestíbulo: lunes a viernes, de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.  
Caja de depósito de noche disponible

### **Suboficina de Wills Point**

Centro Commercial Citizens Plaza 582  
Wills Point  
Wills Point Phone: 972-932-2214  
Llamada gratuita: 1-800-766-9576  
Horario del vestíbulo: lunes a viernes, de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.

El pago también se puede realizar mediante arreglos de Borradores Bancarios, Borradores de Tarjetas de Crédito o a través de nuestro sitio web de facturación en línea, nuestro sistema de teléfonos automatizados, nuestros centros de pago contratados o hablando por teléfono con un representante de servicio al miembro.

## IX. POLÍTICA DE DEPÓSITO:

Monto del depósito: El depósito inicial para el servicio de energía permanente residencial, comercial o grande no debe exceder una sexta parte (1/6) de la facturación anual estimada. TVEC puede exigir a un solicitante de servicio temporal o servicio o servicio estacional para fines de semana o instalaciones de uso intermitente que pague un depósito suficiente para proteger razonablemente a TVEC frente al riesgo asumido por cualquiera de dichos servicios.

## X. ASISTENCIA FINANCIERA:

Vea la lista a continuación para las agencias gubernamentales o de servicios sociales que pueden ayudarlo si tiene problemas para realizar el pago del servicio eléctrico a TVEC.

<b>KAUFMAN CO.</b>	GET-CAP	800-621-5746	get-cap.org
	Community Service	800-831-9929	
	Salvation Army	972-962-1345	salvationarmyusa.org
	Senior Citizen Services (Senior Connect)	972-563-1421	nohungrysenior.org
	Helping Angels of Kaufman County	214-533-1451	helping-angels.org
<b>HENDERSON CO.</b>	GET-CAP	800-621-5746	get-cap.org
	Community Service	800-831-9929	
	Family Resource Center	903-887-4711	
	Henderson County Help Center	903-675-4357	thehelpcenter.org
	Salvation Army – Malakoff Unit	903-880-2906	salvationarmyusa.org
<b>VAN ZANDT CO.</b>	GET-CAP	800-621-5746	get-cap.org
	Community Service	800-831-9929	
	Indigent Care	903-567-1023	
<b>ANDERSON CO.</b>	GET-CAP	800-621-5746	get-cap.org
	Community Service	800-831-9929	
	Resource Center (Palestine)	903-729-7505	palestineresourcecenter.org
<b>DALLAS CO.</b>	Community Service	800-831-9929	
<b>HUNT CO.</b>	Texoma Council of Governments TCOG	903-813-3541	texoma.cog.tx.us
	Community Service	800-831-9929	
	Lake Area Shared Ministries	903-356-6744	lakeareasharedministries.org

#### **XI. NO DISCRIMINACIÓN:**

TVEC proporciona servicio eléctrico sin discriminación en cuanto a la raza, nacionalidad, color, religión, sexo o estado civil de los miembros.

#### **XII. SERVICIOS ESPECIALES:**

Como servicio especial para sordos, la Comisión de Servicios Públicos de Texas proporciona un teletipo. El número de teléfono del teletipo es 512-936-7147 TTY.