

Sus derechos como cliente - TEXAS

La compañía El Paso Electric (EPE) está comprometida en proporcionar un servicio confiable y de calidad por ser usted un cliente valioso. Este boletín informativo presenta un resumen de sus derechos como cliente, además de otra información útil en relación a su servicio con EPE.

EPE está regida por las reglas y regulaciones de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (Comisión). El conjunto completo de reglas y regulaciones de servicio de EPE que han sido aprobadas por la Comisión, así como las Reglas Sustanciales de la Comisión están disponibles para su revisión en línea en www.epelectric.com.

EPE proporciona a sus clientes este boletín informativo cada dos años. En caso de que las reglas o regulaciones de la Comisión cambien antes de que EPE publique un boletín modificado, EPE seguirá las normas establecidas por la Comisión. Adicionalmente, si hubiera cambios sustanciales antes de que EPE tenga disponible el siguiente boletín, EPE comunicara dichos cambios a sus clientes en la forma adecuada.

Proveedor de servicios no discriminatorio

EPE proporciona servicios sin discriminación de raza, color, género, nacionalidad, religión, discapacidad, edad, condición de veterano o estado civil del cliente.

Información sobre tarifas

Usted tiene derecho a recibir información sobre las tarifas que se cobran y los servicios disponibles. Esta información puede ser obtenida en el sitio web de EPE en www.epelectric.com. Las tarifas están sujetas a cambios según sean aprobados por la Comisión o por una municipalidad. Las reglas y regulaciones están sujetas a cambios conforme sean emitidas por la Comisión.

Información completa sobre tarifas está disponible en la oficina principal de EPE, ubicada en el 100 N. Stanton, El Paso, TX 79901. Esta información se encuentra disponible para su revisión. EPE proporcionara copias de las mismas previa solicitud. Sin embargo, puede que se cobre el costo de las copias en el que EPE incurra.

Solicitud de servicio

Los solicitantes de servicio eléctrico de EPE pueden ser solicitados para proporcionar el número de identificación del estado o gobierno emisor de la identificación con foto, como una licencia de conducir, identificación estatal o pasaporte. La falta de establecer la identidad o la incapacidad para verificar el pago de una cantidad vencida podría afectar su solvencia crediticia.

Cuando solicite servicios, debe establecer y mantener una clasificación crediticia satisfactoria según se establece a continuación. El historial crediticio de cónyuges establecido durante un servicio compartido se aplicará de forma equitativa a ambos cónyuges o excónyuges durante un periodo no mayor a doce (12) meses después del divorcio. Un historial crediticio satisfactorio se establece si cualquiera de los siguientes criterios se cumple:

1. Ha sido cliente de una compañía de electricidad con el mismo tipo de servicio durante los últimos dos (2) años, y puede demostrar que no tiene ningún pago atrasado en esa cuenta; no ha estado atrasado con ningún pago más de una vez en los últimos doce (12) meses de servicio; y no se ha desconectado el servicio por falta de pago durante los últimos doce (12) meses consecutivos. Se sugiere proporcionar un registro del historial de pagos de su compañía de electricidad anterior.
2. Puede demostrar un historial crediticio satisfactorio a través de medios adecuados, incluyendo, sin estar limitado a, la presentación de tarjetas de crédito de aceptación general; referencias crediticias que pueden ser contactadas rápida y económicamente por parte de EPE; o demostrando la posesión de un patrimonio sustancial que sea fácilmente liquidado.
3. Tiene 65 años de edad, o más, y no ha tenido una cuenta con saldo pendiente en los últimos dos (2) años con EPE u otra compañía de electricidad por el mismo tipo de servicios públicos.
4. Se ha determinado que es víctima de violencia familiar según lo define el Código Familiar de Texas, sección §71.004, por un centro de violencia familiar según lo define el Código de Recursos

Humanos de Texas, sección §51.002, por parte de personal médico capacitado, por personal del departamento de policía, por la Fiscalía de Distrito de Texas o la Fiscalía del Condado, por la Fiscalía General o por un adjudicatario de la Fundación de Acceso Igual a Justicia de Texas. Esta determinación debe ser evidenciada con la presentación de una carta certificadora preparada por el Consejo de Violencia Familiar de Texas. La carta certificadora debe ser presentada directamente a EPE.

Su historial crediticio podría afectar su elegibilidad a los programas especiales mencionados en este boletín. Si se mudara fuera del territorio de servicio de EPE, EPE bajo solicitud, podría proporcionarle un registro de su historial crediticio de los últimos doce (12) meses. En muchos casos, otras compañías de servicios públicos aceptarían un registro crediticio satisfactorio en lugar del pago de un depósito.

Depósitos en garantía

Si no puede establecer un crédito satisfactorio como se establece arriba, EPE podría requerir un depósito inicial. Tiene las siguientes opciones en lugar de pagar el depósito inicial:

1. En lugar de pagar un depósito, puede proporcionarle a EPE una carta de garantía por escrito. Puede hacer esto obteniendo un aval que garantice por escrito el pago de su factura por la cantidad de su depósito. Este aval será responsable por el pago de la cantidad del depósito solamente. Los formularios de garantía están disponibles mediante solicitud por correo electrónico a customercare@epelectric.com y deben ser notariados. La carta de garantía será válida hasta que haya pagado doce (12) facturas consecutivas sin haber tenido atrasos por más de dos (2) meses, y sin que se le haya desconectado el servicio debido a falta de pago. Una vez que se cumplan los criterios de los depósitos de Seguridad, EPE anulará y regresará la carta de garantía o proporcionará documentación por escrito en relación con la anulación de la carta de garantía.
2. Si es un cliente existente, no se le requerirá pagar ningún depósito inicial a menos que se haya atrasado en el pago de una factura más de una vez durante los últimos doce (12) meses de servicio o se le haya desconectado el servicio por falta de pago. Puede que EPE le requiera pagar este depósito dentro de diez (10) días después de la emisión de una notificación de desconexión por escrito que solicite dicho depósito. En lugar del depósito inicial, puede pagar el saldo pendiente de la factura actual antes de la fecha de pago, siempre y cuando no haya utilizado esta opción en los doce (12) meses anteriores.
3. EPE tiene el derecho a imponer un depósito adicional sobre cuentas existentes si el promedio de su facturación actual durante los últimos doce (12) meses es al menos el doble de la cantidad de la facturación anual estimada y se ha emitido una notificación de desconexión para su cuenta en los doce (12) meses anteriores. El depósito adicional debe ser pagado en un periodo no mayor a diez (10) días después de habersele enviado una notificación de desconexión solicitando el depósito adicional. En lugar de pagar el depósito adicional, tiene la opción de pagar la cantidad total debida en su cuenta antes de la fecha de pago, siempre y cuando no haya utilizado esta opción en los doce (12) meses anteriores.

Si se le pide pagar un depósito, el depósito será de un sexto (dos (2) meses) de la facturación anual estimada del historial previo y documentado de su cuenta en el establecimiento. El depósito debe ser pagado antes de que se le active el servicio. Todos los depósitos generan interés a una tasa anual según lo establecido por la Comisión. Para información sobre la tasa anual actual, debe contactar a EPE.

Cuando haya pagado facturas por servicios durante doce (12) facturaciones residenciales consecutivas o durante veinticuatro (24) facturaciones no residenciales consecutivas sin que se le haya desconectado el servicio debido a falta de pago, y sin haber tenido ningún atraso en más de dos (2) ocasiones, y cuando no se encuentra atrasado en su factura actual, el depósito e intereses serán reembolsados a su cuenta inmediatamente. Si no cumple con los criterios para el reembolso del depósito, el interés acumulado se aplicará automáticamente al saldo de la cuenta el último día hábil del año. Si solicita la desconexión del servicio en una (1) dirección, y solicita servicio

en otra dirección dentro de nuestro territorio de servicio, el depósito puede ser transferido. Si solamente solicita desconexión de servicio, el depósito será aplicado a su factura final y cualquier resto se reembolsará lo más pronto posible. De otra forma, el depósito será retenido y continuará generando interés. Si se reembolsa un depósito dentro de un periodo de treinta (30) días desde la fecha del depósito, no se requiere ningún pago de interés. Si EPE retiene el depósito por más de treinta (30) días, el pago de intereses será retroactivo a la fecha del depósito. Puede solicitar que ese interés sea reembolsado de forma anual.

Pago de facturas

EPE le envía una factura mensual. Si no recibe su factura en la fecha usual, deberá contactar a EPE inmediatamente. El pago debe hacerse dieciséis (16) días calendario después de la fecha en que la factura es enviada. Si el día dieciséis es fin de semana o día festivo EPE, entonces la fecha de pago será el día siguiente. Cuando no se reciba el pago en la fecha, o antes de ésta, EPE considerara un atraso en el pago de la factura.

La fecha de pago que aparece en su factura aplica solamente al mes actual de facturación. Si su factura muestra un saldo previo significa que la fecha de pago de la misma ha expirado, y deberá ser pagada inmediatamente.

Para su conveniencia, tenemos disponibles las siguientes opciones de pago:

1. AutoPay – Con su autorización, EPE puede girar a su entidad financiera cada mes para su pago automático del monto de su factura con ningún cobro adicional. La gira será realizada en la fecha de vencimiento. La forma para inscribirse a gira automática está disponible en la página de internet de EPE visitando www.epelectric.com.
2. Online/App Móvil - Visite www.epelectric.com para registrarse en “Mi Cuenta” y descargar la aplicación móvil de EPE para realizar pagos únicos o recurrentes utilizando varios métodos de pago. Disponible 24/7. Pueden aplicarse comisiones.
3. Teléfono - Utilice nuestro sistema interactivo de respuesta de voz para realizar pagos seguros 24 horas al día, 7 días a la semana. Pueden aplicarse comisiones.
4. Correo de EE.UU. - Envíe su pago a la dirección de envío que figura en su factura. Por favor, no utilice este método si la cuenta está en mora para evitar retrasos en la contabilización del pago.
5. Quioscos de pago situados en El Paso, Fabens y Van Horn (consulte la dirección y el horario en la página 4 de este documento).

Los proveedores y agentes independientes cobran tarifas de proceso que no son cobradas por EPE y no están sujetas a la aprobación de la Comisión. Estas tarifas están sujetas a cambio sin ninguna notificación por parte del agente de pago autorizado.

Su factura se considera vencida cuando tiene un saldo anterior y su cuenta está sujeta a desconexión por falta de pago. Si un pago es devuelto a EPE impagado por su banco, habrá un cargo por artículo devuelto. Los artículos devueltos deben pagarse en efectivo, giro postal, tarjeta de débito o cheque de cajero. Si el banco presenta una carta a EPE indicando que un artículo ha sido devuelto como resultado del error del banco, no habrá cargo por artículo devuelto. EPE no acepta cheques posfechados.

Desconexión de servicio

EPE enviara la notificación correspondiente antes de desconectar su servicio por cualquiera de las razones enumeradas a continuación. La notificación de desconexión se enviará por correo por lo menos diez (10) antes de la fecha en que EPE planea hacer dicha desconexión. La notificación debe mostrar de forma prominente las palabras “NOTIFICACIÓN DE DESCONEXIÓN”, declarar la fecha de desconexión y contener una declaración que le informe sobre la disponibilidad posible de ayuda financiera y programas especiales de pago. La notificación le sugerirá contactar a EPE para más información sobre programas disponibles. La información incluida en la notificación será proporcionada en inglés y español según sea necesario para mantenerlo informado de forma adecuada.

EPE tiene permitido desconectar sus servicios con notificación por

cualquiera de las siguientes razones:

1. No pagar su factura o hacer arreglos de pago en la fecha de desconexión;
2. No cumplir con los arreglos de pago o el plan de pagos;
3. Violación de las reglas de EPE sobre el uso del servicio en una forma que interfiera con el servicio de otros o la operación de equipo no normalizado (si EPE ha hecho un esfuerzo razonable para notificarle, le ha dado una oportunidad razonable para remediar la situación, y no ha corregido dicha situación); y/o
4. No cumplir con los arreglos relacionados con un depósito o carta de garantía.

EPE puede desconectar sus servicios sin notificación en las siguientes situaciones:

1. Cuando exista una condición peligrosa o una corrección pendiente de dicha condición, EPE dejara una declaración por escrito en la puerta del frente de su residencia si es razonable hacerlo después de desconectar su servicio. La declaración indicara la razón por la que se hace la desconexión, y los números telefónicos a los que puede llamar durante horas hábiles para pedir que se reconecte su servicio;
2. Cuando una persona no ha solicitado su servicio y se ha hecho una conexión no autorizada, o cuando el servicio ha sido desconectado debido a falta de pago y se hace una reconexión no autorizada; o
3. En casos en los que esté involucrada la manipulación o derivación del medidor de EPE o cualquier otro equipo de EPE, o haya evidencia de robo de servicio.

EPE no desconectara el servicio a un cliente residencial que está atrasado en el pago de la factura por servicio de electricidad durante un periodo de facturación en el que EPE reciba como garantía, carta de intención, orden de compra u otra notificación por parte de un proveedor de asistencia de energía eléctrica autorizado a través del cual reenvía el pago suficiente para continuar con el servicio. Si dicha asistencia financiera cubre solamente una porción de la factura y ha hecho algún otro arreglo de pago con EPE antes de la fecha de desconexión para el resto de la factura, su servicio no será desconectado mientras cumpla con los términos del arreglo. En ambos casos, EPE debe recibir una notificación por parte del proveedor de asistencia de energía eléctrica sobre su compromiso previo a la fecha de desconexión.

El compromiso por parte de un proveedor de asistencia de energía eléctrica autorizado para el pago de una (1) factura no lo exime de una desconexión debido a falta de pago de facturas previas, actuales o futuras, para las cuales no se haya obtenido el compromiso con un proveedor de asistencia de energía eléctrica. En casos en donde un proveedor de asistencia de energía eléctrica retira su compromiso a pagar toda o una porción de la factura, usted será responsable por dicha factura.

Su servicio de energía eléctrica no puede ser desconectado si existen condiciones climáticas extremas de frío o calor. La Comisión ha establecido los límites de estas condiciones.

Facturas disputadas

Si tiene una disputa sobre una factura o un reclamo en relación con cualquier asunto generalmente relacionado con la relación entre EPE y usted, como cliente, por favor contacte a EPE. EPE inmediatamente investigará el asunto y le dará los resultados en un periodo no mayor a veintiún (21) días. Si disputa una factura, no tiene que pagar la cantidad disputada hasta que EPE resuelva la disputa. Si no está satisfecho con la revisión y resolución de EPE, puede presentar un reclamo a la Comisión. Por favor, vea la sección de “¿Cómo presentar un Reclamo o Apelación?” en este boletín.

Planes de pago alternativos y servicios adicionales

Si está experimentando problemas financieros, tiene el derecho de contactar a EPE ya sea por teléfono o por escrito dirigida a Servicio al Cliente. Se le proporcionara información sobre formas alternativas de pago y programas de asistencia de pago-disponibles en EPE, tales como pago diferido, programa de asistencia de pago para veteranos quemados de forma severa en combate, o programas de asistencia de energía eléctrica, según aplique, y sobre los requisitos y procedimientos de elegibilidad para aplicar a cada programa.

Plan de pagos

Si está experimentando problemas financieros y no se le han enviado más de dos (2) notificaciones de desconexión en los últimos doce (12) meses, puede solicitar un Plan de Pagos. El Plan de Pagos es un arreglo temporal diseñado para ayudarlo durante una crisis financiera. Con este plan, su servicio no será desconectado si paga su factura actual debida y una porción calculada de la factura pendiente en cantidades a plazos acordados hasta que la factura pendiente sea pagada completamente, lo cual es usualmente en tres (3) meses. Cada situación es revisada de forma individual y podría solicitarse documentación adicional, como reportes médicos.

El Plan de Pagos puede ser verbal o por escrito. EPE le proporcionará una copia escrita de los términos al llegar a un acuerdo. Si no cumple con los términos del Plan de Pagos, EPE desconectará el servicio de acuerdo con los procedimientos de desconexión establecidos en este boletín.

Si embargo, si sus circunstancias económicas o financieras cambian substancialmente, EPE puede, aunque no está obligado a, tomar en cuenta sus circunstancias económicas y financieras diferentes.

También puede obtener información adicional por parte de las Agencias y Organizaciones de Asistencia Financiera que se enumeran al final de este boletín.

Plan de facturas presupuestadas

El Plan de Facturas Presupuestadas le permite pagar su factura de electricidad con una cantidad programada cada mes. El monto de su pago mensual se calcula dividiendo su facturación del año anterior con las tarifas del año anterior entre doce (12) (se agregarán los impuestos aplicables a este monto). Para ser elegible para la facturación por presupuesto, debe estar al día con los pagos y tener una cuenta en buen estado.

Para calificar, la cuenta debe ser de servicios residenciales, debe estar al corriente o haber entrado y estar siguiendo los términos de un plan de pagos. EPE se reserve el derecho de cobrar un depósito al momento en que decida inscribirse en el Plan de Facturas Presupuestadas. La cantidad del depósito no deberá exceder un sexto (dos (2) meses) de la facturación anual estimada. Puede que EPE retenga este depósito mientras usted se quede en el Plan de Facturas Presupuestadas. EPE continuará pagando intereses sobre el depósito a una tasa anual establecida por la Comisión.

Puede que quiera considerar combinar el Plan de Facturas Presupuestadas con pagos automáticos con pago domiciliado, para que la misma cantidad sea deducida cada mes.

El Plan de Facturas Presupuestadas no está disponible para clientes que tienen un acuerdo de interconexión con EPE.

Registro del historial de pago de facturas

En caso de que se mudara fuera de nuestro territorio de servicio, EPE puede proporcionar, bajo solicitud, un registro de su historial de pago de facturas de los últimos doce (12) meses. En muchos casos, otros servicios públicos aceptarían un registro crediticio satisfactorio en lugar de dar un depósito.

Eficiencia energética

Es importante que haga de la eficiencia energética parte de su rutina diaria. Es igualmente importante que su hogar esté aislado y protegido contra la intemperie. Para aprender más sobre los programas de eficiencia energética que ofrece EPE o para recibir consejos sobre eficiencia energética, visite www.epelectric.com.

Clientes con enfermedades o discapacidades graves

Si tiene dificultades para pagar su factura y alguna persona en su hogar puede enfermar o lesionar gravemente debido a una desconexión del servicio, usted o su cuidador debe cumplir con los siguientes requisitos para evitar una desconexión:

- Un doctor o médico debe enviar una notificación por escrito a EPE antes de la fecha de desconexión; y
- Debe ejecutar un Plan de Pagos previo a la fecha de desconexión. Si tiene preguntas sobre estos requisitos, por favor contacte a EPE.

Clientes con discapacidades físicas

Se anima a los clientes con discapacidades físicas, y a quienes cuidan

de ellos, a identificarse ante EPE para que se les informe de sus derechos, cuando sea necesario y apropiado a las circunstancias de la persona.

Clientes residenciales con carga crítica

Un cliente residencial con carga crítica es un cliente residencial que tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico porque un residente en el domicilio requiere servicio eléctrico para mantener la vida. Los clientes que requieren servicio eléctrico para mantener la vida deben notificar a EPE. Si la electricidad es una necesidad, debe hacer otros arreglos para capacidades de respaldo en el sitio u otras alternativas en caso de pérdida del servicio eléctrico.

Si una persona en su hogar pudiera enfermarse gravemente o empeorar debido a la desconexión del servicio, consulte los requisitos en la sección de Clientes con enfermedades o discapacidades graves.

Si tiene preguntas sobre estos requisitos, comuníquese con EPE.

Reconexión de servicio

Cuando EPE desconecte su servicio por falta de pago de su factura o daño al medidor causado por manipulación o bypass, EPE puede requerir que pague la cantidad total vencida de la factura, una tarifa de reconexión y un depósito de seguridad antes de que se pueda restablecer el servicio. El pago de todos los cargos debe realizarse en uno de los quioscos de pago de EPE o en los proveedores de pago en línea autorizados por EPE. Una vez que cumpla con los requisitos necesarios para que se vuelva a conectar su servicio, EPE hará un esfuerzo razonable para volver a conectar su servicio en el día solicitado y, en cualquier caso, a más tardar al día siguiente hábil.

Si hubo derivación de energía o daños al medidor, se le pedirá pagar por daños y tarifas de derivación de energía cuando sea aplicable.

Interrupción del suministro eléctrico

En caso de interrupción del suministro eléctrico, EPE trabajará para restaurar el servicio en su área tan pronto sea seguro y posible. Para mayor comodidad, las siguientes opciones se encuentran disponibles para reportar la interrupción del suministro eléctrico:

- Llame gratis al 1-800-351-1621
- Llamada automatizada al (915) 877-3400
- Utilizando la Aplicación de Reporte de Interrupción en el suministro eléctrico MyEPE

Como presentar un reclamo o apelación

Tiene el derecho a presentar un reclamo o apelación ante EPE o la Comisión. También tiene el derecho a apelar una decisión tomada por EPE sobre un reclamo a la Comisión. Si solicita que EPE lleve a cabo una revisión administrativa de su reclamo, la administración de EPE determinará si es necesaria alguna investigación adicional. Una copia por escrito de los resultados de la revisión administrativa se le proporcionará en un periodo no mayor a diez (10) días, si así ha sido solicitado.

El servicio no será desconectado durante la revisión del reclamo en relación con la cantidad disputada. Sin embargo, si decide no buscar una revisión administrativa, su servicio aun estará sujeto a desconexión siempre y cuando se haya emitido una notificación bajo procedimientos estándar de desconexión.

Puede contactar a la Comisión en:

Comisión de Servicios Públicos de Texas
Oficina de Protección al Consumidor (512) 936-7120
P.O. Box 13326 Texas (gratis) 1-888-782-8477
Austin, Texas 78711-3326 Fax (512) 936-7003
Dirección de correo electrónico: customer@puc.texas.gov
Dirección de internet: www.puc.texas.us
Relay Texas 711 o gratis al 1-800-735-2989

Como contactar a El Paso Electric - direcciones postales

Si prefiere enviar sus pagos por correo, o cualquier otra correspondencia a EPE, puede hacerlo enviando a las siguientes direcciones:

Pagos :

Correspondencia:

El Paso Electric Company
P.O. Box 660380
Dallas, Texas 75266-0380

El Paso Electric Company
P.O. Box 982
El Paso, Texas 79960-0982

Puede contactar al departamento de Servicio al Cliente de EPE vía correo electrónico customercare@epelectric.com o vía chat en www.epelectric.com.

Números telefónicos

Servicio al cliente
Texas - (915) 543-5970
Nuevo México - (575) 526-5555
Gratis - (800) 351-1621

Interrupción de Suministro Eléctrico
Texas - (915) 877-3400
Nuevo México - (575) 523-7591

Dispositivo de telecomunicaciones para personas con problemas de audición o del habla

EPE tiene un dispositivo de telecomunicaciones/ teletipo (TTY por sus siglas en inglés) para servir mejor a nuestros clientes con problemas de audición o habla. Para utilizar este servicio, un cliente también debe tener acceso a una unidad TTY. Para contactar a un representante de EPE que esté capacitado para utilizar el equipo TTY, llame al (915) 543-5984 en Texas o al (575) 523-3516 en Nuevo México. Puede contactar a la Comisión a través de Relay Texas al 711 o gratis al 1-800-7352989.

Ubicaciones de quioscos de pago de EPE

El Paso, TX
100 N. Stanton
El Paso, Texas 79901

Van Horn, TX
1800 West Broadway, Suite 316
Van Horn, Texas 79855
Horas disponibles
9 a.m. - 3 p.m.
lunes a viernes

Las Cruces, NM
700 N. Main St.
Las Cruces, NM 88001
lunes a viernes
8:00 a.m. a 5:00 p.m.

5195 Bataan Memorial West #2
Las Cruces, New Mexico 88012
lunes a viernes
9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Agencias de pago autorizadas

Para su comodidad, EPE tiene agencias de pago autorizadas a través de nuestro territorio de servicio. Para encontrar la ubicación más cercana, visite el sitio web de EPE en www.epelectric.com. Estas agencias cobran una cuota por procesamiento de pago. Dichas cuotas no son cobradas por EPE y no están sujetas a la aprobación de la Comisión. El importe de la cuota está sujeto a cambio sin notificación por parte del agente de pago autorizado.

Los pagos realizados a agencias de cobranza no autorizadas se realizan por cuenta y riesgo del cliente. EPE no puede aceptar la responsabilidad por el hecho de que tales agencias de cobranza no autorizadas no ofrezcan el pago de un cliente a EPE.

Verificación del medidor

Tiene el derecho de solicitar pruebas a su medidor, dichas pruebas se llevarán a cabo sin ningún cargo adicional, siempre y cuando el medidor no haya sido verificado durante los últimos cuatro (4) años. Si se llevó a cabo una prueba durante los últimos cuatro (4) años, y la segunda prueba solicitada revela que el medidor se encuentra dentro de los estándares de precisión, se le hará un cargo por dicha verificación.

EPE mantiene todos los medidores funcionando dentro de los estándares de precisión establecidos por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares.

Lectura del medidor

Tiene derecho a saber como leer el medidor, y EPE está disponible para ayudarle. Saber leer el medidor le puede ayudar a comprender como

está utilizando la electricidad. Para más instrucciones sobre como leer el medidor, contacte a EPE o visite www.epelectric.com.

Cada mes, EPE obtendrá una lectura del medidor de suministro eléctrico de su residencia. Es su responsabilidad otorgar acceso a EPE para leer el medidor. Al aceptar el servicio de EPE, usted acepta proporcionar acceso al medidor. En caso de que EPE no pueda obtener acceso al medidor, EPE puede exigir que se tomen medidas específicas para conceder el acceso a EPE. Los técnicos de campo a menudo tienen que enfrentarse a obstáculos tales como animales, puertas cerradas u obstrucciones de su vista al acercarse a cada medidor. Es su obligación limitar la movilidad de sus mascotas cuando el lector de medidores le pida acceso al medidor. Cuando obstáculos como este eviten que el lector de medidores pueda hacer la lectura de su medidor, puede utilizarse una lectura estimada para facturar su cuenta. Si hay una condición tal como una puerta cerrada, o un obstáculo frente al medidor, o un animal suelto que evite que el lector de medidores tome una lectura, por favor contacte a EPE inmediatamente.

Agencias de asistencia financiera

Existe asistencia financiera disponible a personas que necesiten ayuda con sus pagos. Para información sobre asistencia financiera, o si no puede pagar su factura, por favor contacte a EPE, o a cualquiera de las agencias mencionadas a continuación.

Agencia de asistencia general del Condado de El Paso

6314 Delta Drive
El Paso, Texas 79905
Teléfono: (915) 546-8150
www.epcounty.com/generalassistance

Project Bravo

2000 Texas Avenue
El Paso, Texas 79901
Teléfono: (915) 562-4100
o (855) 300-6539
www.projectbravo.org

Project Amistad

3210 Dyer
El Paso, Texas 79930
Teléfono (915) 298-7307 (opción 1)
www.projectamistad.org

Comité de Acción Comunitaria

702 West Broadway Street
Van Horn, Texas 79855
Teléfono: (432) 299-0233
Fax: (432) 299-0151

Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas

Gratis: 1-877-399-8939

Comisión de Servicios Humanos y de la Salud de Texas - Región X

401 East Franklin Suite 210
El Paso, Texas 79901
Teléfono: (915) 834-7675
Fax: (915) 834-7799

Comisión de Servicios Públicos de Texas

P.O. Box 13326
Austin, Texas 78711-3326
Escritor de teletipo para personas con problemas de audición y habla:
Relay Texas 711 o gratis al 1-800-735-2989
Gratis: 1-888-782-8477
Fax: (512) 936-7003

Clientes residenciales de carga crítica

Un cliente residencial de carga crítica es un cliente residencial que tiene una necesidad crítica de servicio eléctrico porque un residente en las instalaciones requiere servicio eléctrico para mantener la vida. Los clientes que necesiten el servicio eléctrico para mantener la vida deben notificarlo a la EPE. Si la electricidad es una necesidad, usted debe hacer otros arreglos para las capacidades de respaldo en el lugar u otras alternativas en caso de pérdida del servicio eléctrico.

Si una persona de su hogar pudiera enfermar gravemente o agravarse debido a la desconexión del servicio, consulte los requisitos de la sección Clientes con enfermedades o discapacidades graves.

Si tiene preguntas sobre estos requisitos, póngase en contacto con EPE.