

New Mexico

Public Notice of Residential Customer Rights

EI Paso Electric Company ("EPE") is dedicated to providing quality, reliable service to you, our valued residential customer. EPE has prepared this notice as a summary to explain standard customer service operating procedures, to outline your rights and responsibilities as a residential customer, and to provide other useful information regarding your electric service. EPE provides this informational notice in accordance with **Rule 17.5.410 of the New Mexico Administrative Code ("NMAC")** issued by the New Mexico Public Regulation Commission (the "Commission").

EPE is governed by the rules and regulations of the Commission.

The complete set of service rules and regulations as approved by the Commission are available at EPE's offices for your review and via the internet by visiting EPE's website at www.epelectric.com and clicking on the following:

1. *CUSTOMERS Tab*
2. *Learn More Link under Residential Your Rights As A Customer (Blue Menu)*
4. *New Mexico Customer Rights*

EPE provides new residential customers with the notification and availability of this information, in English and Spanish, on their first bill. EPE provides existing customers with notification and availability of this information, in English and Spanish, on an annual basis via a bill message.

Should the rules and regulations of the Commission change before EPE publishes a revised notice, EPE will continue to follow the guidelines set by the Commission. Additionally, if there are substantial changes before EPE makes the next notice available, EPE will communicate those changes to customers in an appropriate manner.

Non-Discriminatory Service Provider

EPE does not discriminate against a customer on the basis of race, color, sex, nationality, religion, disability, age, veteran status or marital status.

Credit history is applied equally for a reasonable period of time to a spouse or a former spouse who shared the service.

Members of New Mexico (NM) tribes or pueblos who need help with translation or with other matters relating to their electric service may contact the Director of the NM Public Regulation Commission's Consumer Relations Division at (888) 427-5772, who will contact the appropriate tribal or pueblo official for assistance.

Billing Procedures, Payment Plans and Other Services

1. Estimated Bills

Occasionally, it is not possible to obtain an actual meter reading due to a locked gate, the presence of a pet in your yard, a damaged meter, an obstructed view of the meter, or adverse weather conditions. When obstacles such as these prevent the meter reader from reading the meter, an estimated reading based on estimated usage will be used to bill your account. If there is a condition, such as a locked gate, an obstacle in front of the meter, or an unrestrained animal, which prevents the meter reader from obtaining a reading, please contact EPE immediately.

EPE will not send a bill based on estimated usage for more than two consecutive months without first notifying the Commission, nor will EPE use estimates as the basis for an initial or final bill unless otherwise agreed to by the residential customer and the utility.

2. Budget Payment Plan ("Budget Billing")

Budget Billing allows you to pay your electric bill with a scheduled amount each month. Your monthly payment amount is calculated by dividing your estimated annual billing by twelve (12). Any applicable taxes will be added to this amount. For more information please visit: <https://www.epelectric.com/bill-management-center/budget-billing-plan>

3. Payment Arrangements

Customers experiencing financial problems have a right to request a Payment Arrangement Plan if they are not **chronically delinquent*. Customers experiencing financial difficulties are encouraged to contact "Customer Service" either by telephone or a written notice to notify EPE of the inability to pay your electric bill. Chronically delinquent is defined as *a residential customer who during the prior twelve (12) months has had electric service disconnected for nonpayment or who on three (3) or more occasions during the prior twelve months has not paid a bill by the date a subsequent bill is rendered*.

The Payment Arrangement Plan is a temporary arrangement designed to assist you during a financial crisis. Under this plan, your service will not be disconnected if you pay your current bill when due and also pay a calculated portion of the outstanding bill in agreed upon installment amounts until the outstanding bill is paid in full, which is usually within three (3) months.

A Payment Arrangement Plan may be verbal or written. EPE will provide you with a written copy of the terms upon agreement. If you fail to fulfill the terms of the Payment Arrangement Plan, EPE will disconnect service

pursuant to the disconnection procedures provided in this notice.

However, if your economic or financial circumstances change substantially, EPE may, but is not obligated to, renegotiate the agreement with you, taking into account your changed economic and financial circumstances.

4. Auto Pay Bank Draft

EPE can draft funds from your financial institution, with your authorization, for the bill amount each month automatically. A copy of your bill will be sent to you for your records. The draft withdrawal will occur on the bill due date. To sign up for auto-pay at no cost to you log into My Account today.

5. Third Party Notification

Third Party Notification service can help avoid the interruption of your electric service. Third Party Notification allows you to designate a specific person, organization, or governmental agency that is ready, willing, and able to assist you with the payment of utility bills. Please contact EPE to apply or get more information

6. Energy Efficiency

Energy efficiency is the use of less energy to perform the same task or produce the same result. EPE values implementing strategic steps to reduce the amount of energy you are using in your home. As a valued customer, EPE would like to stress the importance of making energy efficiency part of your daily routine. It is equally important that your home be insulated and weatherized. To learn more about your energy usage, visit www.epelectric.com and click on Manage My Account. By creating an account, you will have access to useful information about your bill.

Customer Verification of Billing Accuracy

You have the right to read your meter. Reading your meter can help you understand how you are using electricity. The reading is displayed on the face of the meter. To determine the kilowatt-hours used for billing, subtract the previous month's reading from the current reading. EPE encourages you to view your readings directly through Manage My Account, at no cost to you.

You have the right to request that your meter be tested. EPE will complete a test without charge to you provided the meter has not been tested during the last eighteen (18) months. If EPE has completed a test during the last eighteen (18) months and the second test you request reveals the meter to be within accuracy standards, you will be charged a fee per meter tested.

EPE keeps all meters operating within the accuracy standards established by the American National Standards Institute.

Rate Information

You are entitled to receive information about the rates you are charged. This information can be obtained by visiting EPE's website at www.epelectric.com and clicking on the following links in order:

1. *CUSTOMERS Tab*
2. *Learn More Link under Residential*
3. *Rates and Regulations (Blue Menu)*
4. *Residential Rates and Regulations*
5. *Learn More link under New Mexico Customers Regulations*

All EPE offices keep complete information about rates. This information is available for your review. Upon request, EPE will provide copies. However, you may be charged for EPE's cost to make the copies.

Payment Requirements and Procedures

EPE sends its customers a bill each month. If you do not receive your bill at the usual time, please contact EPE immediately. Payment is due twenty (20) calendar days after the date the bill is issued. If the twentieth day falls on a weekend or an EPE observed holiday, then the due date is the next business day. Your bill is considered delinquent if payment is not received on or prior to the due date. The due date appearing on your bill applies only to the current month's billing. If your bill displays a previous balance, that amount is past due and should be paid immediately to avoid disconnection.

If you receive a disconnect notice, payment must be received by the close of business on the due date listed on the notice to avoid service disconnection.

Returned Payments

If your bank returns a payment to EPE unpaid, EPE will impose a returned payment charge. The returned payment amount must be paid by cash, money order or a cashier's check. If the bank informs EPE that a check has been returned as a result of the bank's error, there will be no returned check charge.

EPE does not accept post-dated checks.

Contact Us

1. Mailing Addresses

If you wish to mail payments or other correspondence to EPE, please address them as follows:

Payments

Correspondence

El Paso Electric Company P.O. Box 650801 Dallas, Texas 75265-0801	El Paso Electric Company P.O. Box 982 El Paso, Texas 79960-0982
---	---

EPE Customer Service can be accessed via the Internet at www.epelectric.com

2. Telephone Numbers

Customer Service Texas: (915) 543-5970 NM: (575) 526-5555 Toll Free: (800) 351-1621	Outage Texas: (915) 877-3400 NM: (575) 523-7591
--	---

3. Email

EPE's Customer Care email address is:
customercare@epelectric.com

4. Telecommunications Device for the Hearing or Speech Impaired

EPE has a teletype/telecommunications device (TTY) to serve our hearing or speech impaired customers. To use this service, a customer must also have access to a TTY unit. To reach an EPE representative who is trained to use the TTY equipment, call (575) 523-3516 in New Mexico or (915) 543-5984 in Texas.

You may contact the Commission through Relay New Mexico tollfree at 711.

5. For your convenience, a **24-hour drop box** is located at EPE's Stanton office. Payments for delinquent accounts should not be placed in the drop box.

6. Payment Kiosks

New Mexico

Las Cruces City Hall 700 N Main Street Las Cruces, NM 88001	City of Las Cruces Utility Office 5195 Bataan Memorial Hwy Las Cruces, NM 88012
--	--

TEXAS

El Paso Electric Office 100 N Stanton El Paso, TX 79901	Bank of Van Horn 1800 W Broadway St #316 Van Horn, TX 79855
--	--

Fabens

Corner of 1st Sr NW &
200 NW Camp St
Fabens, TX

Security Deposits

When you are applying for service and meet one of the following conditions, a deposit will not be required if:

1. You can provide an adequate credit reference from a utility where you had prior utility service.
2. You can demonstrate a satisfactory credit rating by appropriate means as listed in Rule 17.5.410.17 of the New Mexico Administrative Code issued by the New Mexico Public Regulation Commission.

If EPE requires you to pay a deposit, the deposit shall not exceed an amount equivalent to one sixth (two months) of the estimated annual billing from previous documented history of the service location. All deposits earn interest at an annual rate as established by state law.

Please contact EPE for the annual rate.

EPE is permitted to impose a new deposit on an existing account if there is no deposit on the account and:

1. There have been three (3) or more occasions during which the bill became delinquent during the prior twelve (12) month period; or
2. Service was disconnected for nonpayment.

If your service has been disconnected for nonpayment and there is no deposit on your account, EPE may require you to pay a deposit before reconnection of service. After one (1) year from the date you paid the deposit, if there have been no more than three (3) delinquent bills and service has not been disconnected for nonpayment, EPE will refund the deposit and interest to you. Otherwise, EPE will hold the deposit and continue accumulating interest on the deposit amount.

If a residential customer or prospective residential customer can demonstrate that the residential customer does not have adequate financial resources to pay the security deposit and the residential customer meets the qualifications of *Low Income Home Energy Assistance Program* ("LIHEAP"), or is subject to other special circumstances, EPE shall give special consideration to such a residential customer in determining whether or in what amount a security deposit will be charged. In making such a determination, EPE shall accept documentation from the administering authority that such residential or prospective residential customer meets the qualifications of LIHEAP.

Disconnection of Service

EPE is required to give you proper notice before disconnecting your service for any of the reasons listed below. Proper notice is given by mailing a disconnect notice, Your Rights and Responsibilities Regarding

Discontinuance of Services Notice, Financial Certification Form and Medical Certification Form at least fifteen (15) days prior to the date EPE plans to disconnect your electric service. The Your Rights and Responsibilities Regarding Discontinuance of Services Notice will also direct you to contact EPE for information about available programs. If you make payment arrangements with EPE and later default, EPE must give you a disconnect notice at least seven (7) days prior to the date of disconnection.

EPE is permitted to disconnect service with notice for any of the following reasons:

1. Failure to pay your bill or enter into a payment arrangement on a delinquent bill;
2. Failure to comply with the payment arrangement;
3. Failure to comply with deposit requirements; or
4. Failure to make the meter accessible.

EPE may disconnect service **without notice** in the following situations:

1. Where a known hazardous condition exists, pending correction of the condition, EPE will leave a written statement on the front door of your residence if it is reasonable to do so after service is disconnected. The statement will indicate the reason for the disconnection and the telephone numbers to call during regular business hours in order to have your service reconnected.
2. When a residential customer uses equipment in such a manner as to adversely affect the utility's equipment or the utility's service to others.
3. In cases involving the tampering or bypassing of EPE's meter or other EPE equipment or evidence of theft of service
4. When a person has not applied for service and an unauthorized connection is made or when service has been disconnected for nonpayment and an unauthorized reconnection is made; or .

EPE will not disconnect service to a residential customer who is delinquent in paying his or her bill for electric service for a billing period in which EPE receives a pledge, letter of intent, purchase order, or other notification that an energy assistance provider is forwarding sufficient payment to continue service. If such financial assistance covers only a portion of the bill, and you sign a payment arrangement or have made other payment arrangements with EPE before the date of disconnection for the remainder of the bill, your service will not be disconnected as long as you comply with the terms of the arrangement. In both cases, EPE

must receive notice from the energy assistance provider of its commitment prior to the date of disconnection.

The receipt of a commitment from an energy assistance provider for payment of one (1) bill does not exempt you from disconnection for nonpayment of previous, current or future bills for which no energy assistance provider commitment has been obtained. In cases where an energy assistance provider withdraws its commitment to pay all or a portion of a bill, you are responsible for the bill.

To avoid discontinuance of service during an extended period of absence, please contact EPE prior to your absence. EPE will consider the status of your electric service account, the length of the absence, and other factors in developing a plan to maintain your electric service.

Winter Moratorium Protections

Consistent with applicable law, your service will not be disconnected for nonpayment during the four-month heating season if you meet the qualifications of the LIHEAP, as determined by the administering authority for the current heating season and:

1. You have no past due amounts on November 15 of the current heating season; or
2. You remain current on any settlement or installment (payment arrangement) agreement for amounts other than those owing from the prior heating season.

Protection from winter shut-off begins November 15 of each year and runs through March 15 of the next year. To avoid potential disconnection of services please contact the Human Services Department for eligibility information for LIHEAP at 800-283-4465 or the appropriate tribal or pueblo entity. Protection from disconnection ends March 15 of each year and you will be responsible for timely payment of all past due balances to avoid disconnection. This information is available to customer in both English and Spanish translations.

Seriously or Chronically Ill

Customers who depend on life support equipment at home, such as an oxygen concentrator, a kidney machine, iron lung, respirator, or other electrically operated machinery that would be affected by a power outage, should notify EPE. It is the customer's responsibility to provide an emergency backup power source. EPE will restore electric service as soon as possible in the event of an outage.

If a person in your home is seriously or chronically ill, or whose condition could worsen because of disconnection of service, to avoid disconnection of service for

nonpayment, you must submit a Medical Certificate completed by a licensed physician, physician's assistant, osteopathic physician, osteopathic physician's assistant or certified nurse practitioner and a completed Financial Certificate by the disconnect date. These forms are provided with your disconnection notification. These certificates do not relieve customers of their responsibility to pay current and past due bills.

If you have questions about these requirements, please contact EPE.

Reconnection of Service

When EPE disconnects your service for nonpayment of your bill or damage to the meter caused by tampering or bypassing, EPE may require you to pay the entire past due amount of the bill, a reconnection fee, and a security deposit before service can be restored. Payment of all charges must be made at one of authorized payment agents, or EPE authorized online payment providers. Once you comply with the requirements necessary to have your service reconnected, EPE will make a reasonable effort to reconnect your service on the day requested, and in any event, no later than the next business day. EPE may charge the Same Day Rate for reconnection requested and completed on the same day, after business hours, Saturdays, Sundays, and holidays.

If energy diversion and damage to the meter are involved, you will be required to pay damage charges and energy diversion fees when applicable.

Inquiry, Dispute, Complaint and Service Request

If you have an inquiry or a complaint with respect to EPE's billing procedures, deposit requirements, disconnection of service, meter problems or any matter generally relating to EPE's relationship with you as our customer, please contact EPE.

Applicants requesting electric service from EPE may be asked to provide photo identification. Failure to establish identity or the inability to verify payment of a past due amount could result in denial of service. Rates are subject to change as approved by the Commission. Rules and regulations are subject to change as issued by the Commission.

How to File a Complaint with the Commission

You have the right to file a complaint with the Commission or appeal a decision by EPE about a complaint to the Commission. The Commission may be contacted at:

New Mexico Public Regulation Commission

PO Box 1269 142 W. Palace Ave
Santa Fe, NM 87504 Santa Fe, NM 87501

Telephone: 1-888-4ASK-PRC (1-888-427-5772) For hearing or speech impaired, please call Relay New Mexico at 711.

Payment Assistance

Funds may be available through community agencies to assist you in paying your utility bills. Upon request, EPE will provide you with the information to contact community agencies that determine eligibility on a case-by-case basis. A list of Consumer Assistance Agencies is also provided below.

Community Action Agency

320 Wyatt Drive
Las Cruces, NM 88001
(575)523-1639

Department of Human Services

East Office	West Office
2121 Summit Court	655 Utah Avenue
Las Cruces, NM 88011	Las Cruces, NM 88001
(575) 524-6568	(575) 524-6500
102 Barton Street	220 Crossett Lane
Truth or Consequences, NM 87901	Anthony, NM
88021	
(575)894-3011	(575) 882-5781

Notificación Pública de Nuevo México de los Derechos de Clientes Residenciales

El Paso Electric Company ("EPE") se dedica a brindarle un servicio confiable y de calidad a usted, nuestro valioso cliente residencial. EPE ha preparado este aviso como un resumen para explicar los procedimientos operativos estándar de servicio al cliente, para describir sus derechos y responsabilidades como cliente residencial y para proporcionar otra información útil con respecto a su servicio eléctrico. EPE proporciona este aviso informativo de conformidad con **la Regla 17.5.410 del Código Administrativo de Nuevo México ("NMAC," por sus siglas en inglés)** emitido por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México (la "Comisión").

EPE se gobierna por las reglas y los reglamentos de la Comisión. El conjunto completo de las reglas y los reglamentos de servicio aprobados por la Comisión está disponible para su consulta en las oficinas de EPE y en internet en el sitio web de EPE en epelectric.com al oprimir en lo siguiente:

1. *Pestaña titulada CUSTOMERS*
2. *Enlace titulado LEARN MORE bajo Residential*
3. *Sus derechos de cliente (menú azul)*
4. *Derechos de clientes de Nuevo México*

EPE proporciona a los nuevos clientes residenciales la notificación y disponibilidad de esta información, en inglés y español, en su primera factura. EPE proporciona a los clientes existentes la notificación y disponibilidad de esta información, en inglés y español, anualmente a través de un mensaje de factura.

En caso de que las reglas y regulaciones de la Comisión cambien antes de que la EPE publique un anuncio revisado, EPE seguirá siguiendo las directrices establecidas por la Comisión. Además, si hay cambios sustanciales antes de que EPE ponga a disposición el próximo aviso, EPE comunicará esos cambios a los clientes de manera adecuada.

Proveedor de Servicios No Discriminatorio

EPE no discrimina a un cliente por motivos de raza, color, sexo, nacionalidad, religión, discapacidad, edad, estado de veterano o estado civil.

El historial de crédito se aplica por igual durante un período de tiempo razonable a un cónyuge o excónyuge que compartió el servicio.

Los miembros de las tribus o pueblos de Nuevo México (NM) que necesiten ayuda con la traducción o con otros asuntos relacionados con su servicio eléctrico pueden comunicarse con el Director de la División de Relaciones con el Consumidor de la Comisión de Regulación Pública de NM al (888) 427-5772, quien se comunicará con el

funcionario tribal o del pueblo correspondiente para obtener ayuda.

Procedimientos de Facturación, Planes de Pago y Otros Servicios

1. Facturas estimadas

Ocasionalmente, no es posible obtener una lectura real del medidor debido a una reja cerrada, la presencia de una mascota en su jardín, un medidor dañado, una vista obstruida del medidor o condiciones climáticas adversas. Cuando obstáculos como estos impiden que el lector del medidor lea el medidor, se utilizará una lectura estimada basada en el uso estimado para facturar su cuenta. Si hay una condición, como una reja cerrada, un obstáculo frente al medidor o un animal sin restricciones, que impide que el lector del medidor obtenga una lectura, comuníquese con EPE de inmediato.

EPE no enviará una factura basada en el uso estimado durante más de dos meses consecutivos sin notificar primero a la Comisión, ni EPE utilizará las estimaciones como base para una factura inicial o final a menos que el cliente residencial y la empresa de servicios públicos acuerden lo contrario.

2. Plan de Pago Presupuestario ("Budget Billing")

Budget Billing le permite pagar su factura de electricidad con una cantidad programada cada mes. El monto de su pago mensual se calcula dividiendo su facturación anual estimada por doce (12). Cualquier impuesto aplicable se agregará a esta cantidad. Para más información, favor de visitar: epelectric.com/bill-management-center/budget-billing-plan.

3. Acuerdos de Pago

Los clientes que experimentan problemas financieros tienen derecho a solicitar un Plan de Arreglo de Pago si no son **continuamente morosos*. Se recomienda a los clientes que experimenten dificultades financieras que se comuniquen con el Departamento de Servicio al Cliente, ya sea por teléfono o aviso en escrito, para notificarle a EPE de su incapacidad para pagar su factura de electricidad.

Continuamente moros se define como *un cliente residencial que durante los doce (12) meses anteriores ha tenido el servicio eléctrico desconectado por falta de pago o que en tres (3) o más ocasiones durante los doce meses anteriores no ha pagado una factura para la fecha en que se emite una factura posterior*.

El Plan de Arreglo de Pago es un acuerdo temporal diseñado para ayudarlo durante una crisis financiera. Bajo este plan, su servicio no se desconectará si paga su factura actual a su vencimiento y también paga una parte calculada de la factura pendiente en montos acordados hasta que la factura pendiente se pague en su totalidad, que generalmente es dentro de los tres (3) meses.

Un Plan de Arreglo de Pago puede ser verbal o escrito. EPE le proporcionará una copia por escrito de los términos previos acordados. Si no cumple con los términos del Plan de Arreglo de Pago, EPE desconectará el servicio de conformidad con los procedimientos de desconexión provistos en este aviso.

Sin embargo, si sus circunstancias económicas o financieras cambian sustancialmente, EPE puede, pero no está obligada a, renegociar el acuerdo con usted, teniendo en cuenta sus circunstancias económicas y financieras modificadas.

4. Giro Bancario Automático (“Auto Pay”)

Con su autorización, EPE puede cobrar a su institución financiera por la cantidad de su recibo cada mes en pagos automáticos y una copia de su recibo será enviada a usted para sus archivos. El cobro se llevará a cabo en la fecha de vencimiento del recibo. Para registrarse para Auto Pay sin costo alguno, ingrese a su portal My Account.

5. Notificación a Terceros

El Servicio de Notificación a Terceros puede ayudarle a evitar la interrupción de su servicio de electricidad. La Notificación a Terceros le permite designar a una persona, organización o agencia gubernamental específica que esté lista y dispuesta y que sea capaz de ayudarle con el pago de sus recibos por servicios públicos. Favor de contactar a EPE para presentar una solicitud u obtener más información.

6. Eficiencia Energética

La eficiencia energética es el uso de menos energía para realizar la misma tarea o producir el mismo resultado. EPE valora la implementación de pasos estratégicos para reducir la cantidad de energía que está utilizando en su hogar. Como cliente valioso, EPE desea enfatizar la importancia de hacer que la eficiencia energética forme parte de su rutina diaria. Es igualmente importante que su hogar esté aislado y climatizado. Para obtener más información sobre su consumo de energía, visite epelectric.com y haga clic en Manage My Account. Al crear una cuenta, usted tendrá acceso a información útil de su factura.

Verificación del Cliente de sus Datos de Facturación

Usted tiene derecho a leer su medidor. Leer su medidor puede ayudarlo a comprender cómo está utilizando la electricidad. La lectura se muestra en la cara del medidor. Para determinar el kilovatio-hora utilizado para la facturación, reste la lectura del mes anterior de la lectura actual. EPE le fomenta ver sus mediciones directamente por Manage My Account, sin costo alguno.

Tiene derecho a solicitar que se pruebe su medidor. EPE completará una prueba sin cargo para usted siempre que el medidor no haya sido probado durante los últimos dieciocho (18) meses. Si EPE ha completado una prueba durante los últimos dieciocho (18) meses y la segunda

prueba que solicita revela que el medidor está dentro de los estándares de precisión, se le cobrará una tarifa por medidor probado.

EPE mantiene todos los medidores operando dentro de los estándares de precisión establecidos por el Instituto Nacional de Estándares de los Estados Unidos.

Información de tarifas

Tiene derecho a recibir información sobre las tarifas que se le cobran. Esta información se puede obtener visitando el sitio web de EPE en epelectric.com y haciendo clic en los siguientes enlaces en orden:

1. *Pestaña titulada Customers*
2. *Enlace titulado Learn More bajo Residential*
3. *Tarifas y regulaciones (menú azul)*
 - a *Tarifas residenciales y regulaciones*
 - b *Enlace titulado Learn More bajo New Mexico customers*
4. *Regulaciones*

Todas las oficinas de EPE mantienen información completa sobre las tarifas. Esta información está disponible para su revisión. Con solicitud previa, EPE proporcionará copias. Sin embargo, es posible que se le cobre el costo de EPE para hacer las copias.

Requisitos y procedimientos de pago

EPE envía a sus clientes una factura cada mes. Si no recibe su factura a la hora habitual, comuníquese con EPE de inmediato. El pago vence veinte (20) días naturales después de la fecha en que la factura es emitida. Si el vigésimo día cae en un fin de semana o un día feriado observado por EPE, entonces la fecha de vencimiento es el siguiente día hábil. Su factura se considera morosa si el pago no se recibe en o antes de la fecha de vencimiento. La fecha de vencimiento que aparece en su factura se aplica solo a la facturación del mes actual. Si su factura muestra un saldo anterior, esa cantidad está vencida y debe pagarse de inmediato para evitar la desconexión.

Si recibe un aviso de desconexión, el pago debe recibirse antes del cierre del negocio en la fecha de vencimiento que figura en el aviso para evitar la desconexión del servicio.

Pagos devueltos

Si su banco devuelve un pago a EPE sin pagar, EPE impondrá un cargo por el pago devuelto. El monto del pago devuelto debe pagarse en efectivo, giro postal o cheque de caja. Si el banco informa a EPE que se ha devuelto un cheque como resultado de un error del banco, no habrá ningún cargo por cheque devuelto. EPE no acepta cheques con fecha posterior.

Contáctenos

1. Direcciones postales

Si desea enviar pagos por correo u otra correspondencia a EPE, diríjalos de la siguiente manera:

Pagos:	Correspondencia:
El Paso Electric Company	El Paso Electric Company
P.O. Box 650801	P.O. Box 982
Dallas, Texas 75265-0801	El Paso, Texas 79960-0982

El Departamento de Servicio al Cliente de EPE puede accederse en epelectric.com.

2. Números de teléfono

Servicio al Cliente:	Apagones:
Texas: (915) 543-5970	Texas: (915) 877-3400
Nuevo México: (575)-526-5555	Nuevo México: (575) 523-7591
Sin costo: (800) 351-1621	

3. Correo electrónico

La dirección de correo electrónico de Atención al Cliente de EPE es:
customercare@epelectric.com

4. Dispositivos de telecomunicaciones para personas con discapacidades auditivas o del habla

EPE cuenta con un dispositivo de teletipo/telecomunicaciones (TTY) para servir a nuestros clientes con discapacidades auditivas o del habla. Para utilizar este dispositivo, un cliente también deberá tener acceso a una unidad de TTY. Para contactar a un representante de EPE que esté capacitado en el uso del equipo de TTY, llame al (575) 523-3516 en Nuevo México o al (915) 543-5984 en Texas.

Puede comunicarse con la Comisión a través de Relay New Mexico al número gratuito 711.

5. Para su comodidad, un buzón disponible las 24 horas se encuentra en la oficina de Stanton de EPE. Los pagos por cuentas morosas no deben colocarse en el buzón.

6. Quioscos de pago

Nuevo México

Ayuntamiento de Las Cruces	Oficina de Servicios Públicos de la Ciudad de Las Cruces
700 N. Main Street Las Cruces, NM 88001	5195 Bataan Memorial HWY Las Cruces, NM 88012

TEXAS

Oficina de El Paso Electric	Banco de Van Horn
------------------------------------	--------------------------

100 N Stanton
El Paso, TX 79901

1800 W Broadway St #316
Van Horn, TX 79855

Fabens

Esquina de las calles 1st Sr NW y 200 NW Camp St
Fabens, TX

Depósitos de Seguridad

Cuando usted esté solicitando servicios y cumpla con una de las siguientes condiciones, no se requerirá un depósito de seguridad:

1. Usted puede presentar una referencia de crédito adecuada de otra compañía de servicios de la que sea cliente.
2. Usted puede demostrar un historial de crédito satisfactorio por los medios apropiados que se indican en la Regla 17.5.410.17 del Código Administrativo de Nuevo México emitido por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México.

En caso de que EPE le requiera pagar un depósito, dicho depósito no podrá exceder la cantidad equivalente un sexto (dos meses) de la facturación anual estimada en base al historial previo documentado de la ubicación de servicio. Todos los depósitos acumulan interés a una tasa anual establecida por las leyes estatales. Favor de contactar a EPE para obtener esta tasa de interés anual.

EPE puede imponer un nuevo depósito en una cuenta existente si no hay depósito en la cuenta y:

1. Se han presentado tres (3) o más ocasiones en los que el pago fue moroso durante los previos doce (12) meses; o
2. El servicio fue desconectado debido a falta de pago.

Si su servicio ha sido desconectado por falta de pago y no hay ningún depósito en su cuenta, EPE podría requerir que usted pague un depósito antes de que el servicio vuelva a ser conectado. Después de que haya transcurrido un (1) año desde la fecha en la que usted pagó el depósito, si ha habido no más de dos (2) recibos morosos y el servicio no ha sido desconectado por falta de pago, EPE le reembolsará el depósito y los intereses. De otra manera, EPE retendrá el depósito y continuará acumulando interés sobre el principal del depósito.

Si un cliente residencial o un posible cliente residencial puede demostrar que el cliente residencial no tiene los recursos financieros adecuados para pagar el depósito de seguridad y el cliente residencial cumple con los requisitos del *Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos ("LIHEAP," por sus siglas en inglés)*, o que está sujeto a otras circunstancias especiales, EPE le dará consideración especial a dichos clientes residenciales al momento de determinar si o por qué cantidad se cambiará el depósito de seguridad. Al hacer dicha determinación, EPE aceptará documentación de la autoridad administrativa indicando que dicho cliente residencial cumple con los requisitos de inclusión de LIHEAP.

Desconexión del Servicio

EPE está obligado a notificarle apropiadamente por adelantado antes de desconectar su servicio por cualquiera de los motivos que se listan a continuación. Dicha notificación apropiada se realiza enviando una notificación de desconexión por correo, Sus Derechos y Obligaciones con respecto a la Notificación de Desconexión de Servicio, Formulario de Certificación Financiera y Formulario de Certificación Médica al menos quince (15) días antes de la fecha en la que EPE planea desconectar su servicio de electricidad. La notificación de sus derechos y obligaciones con respecto a la notificación de desconexión de servicio también le indicará que debe contactar a EPE para obtener información sobre programas disponibles. Si usted llega a un acuerdo de pago con EPE y después no cumple con dicho acuerdo, EPE deberá entregarle una notificación de desconexión de servicio al menos siete (7) días antes de la fecha de desconexión.

EPE tiene permitido desconectar el servicio con previo aviso por cualquiera de los siguientes motivos:

1. Falta de pago de su recibo o de llegar a un acuerdo de pago por un recibo pendiente de pago;
2. Incumplimiento con los términos del acuerdo de pago;
3. Incumplimiento con los requisitos del depósito;
o
4. No poner el medidor a disponibilidad de EPE.

EPE puede desconectar el servicio **sin previo aviso** en las siguientes situaciones:

1. Cuando existe una condición peligrosa conocida, en la que se corrige dicha condición, EPE dejará una notificación escrita en la puerta principal de su residencia si resulta razonable hacerlo una vez que el servicio haya sido desconectado. La notificación indicará el motivo por el cual se ha desconectado el servicio y los números telefónicos a los que puede llamar durante el horario normal de negocios para que su servicio sea reconectado;
2. Cuando un cliente residencial utiliza el equipo de tal manera que afecte negativamente el equipo de la empresa de servicios públicos o el servicio de la empresa de servicios públicos a otros;
3. En casos que involucren la modificación de, o una derivación de energía de, el medidor de EPE u otro equipo de EPE, o cuando haya pruebas de robo de dicho servicio.
4. Cuando una persona no ha solicitado el servicio y se realiza una conexión no autorizada o cuando el servicio se ha desconectado
por falta de pago y se realiza una reconexión no autorizada; o

EPE no desconectará el servicio a un cliente residencial que esté atrasado en el pago de sus recibos de servicio de electricidad por un periodo de facturación en el cual EPE

reciba un compromiso, carta de intención, orden de compra u otra notificación de que un proveedor de ayuda para la energía está enviando suficiente pago para que el servicio continúe. En caso de que dicha asistencia económica solamente cubra una parte de dicho recibo, y usted firme un acuerdo de pago o ha llegado a otro acuerdo de pago con EPE previo a la fecha de desconexión, por la parte restante del recibo pendiente, su servicio no será desconectado siempre y cuando usted cumpla con los términos de dicho acuerdo. En ambos casos, EPE deberá recibir notificación del proveedor de ayuda para la energía sobre su compromiso antes de la fecha programada para la desconexión del servicio.

La admisión de un compromiso por parte de un proveedor de ayuda para la energía tercero para el pago de un (1) recibo no lo libera de desconexión por la falta de pago de recibos previos, actuales o futuros pendientes de pago por los cuales no se ha recibido ningún compromiso de un proveedor de ayuda para la energía tercero. En aquellos casos en los que un proveedor de ayuda para la energía tercero retire su compromiso de pagar por todo o por parte de un recibo, usted es responsable por el pago de dicho recibo.

Para evitar la desconexión de su servicio durante un periodo prolongado de ausencia, favor de contactar a EPE previo a su ausencia. EPE tomará en cuenta el estado de su cuenta de servicio de electricidad, la duración del periodo de ausencia y otros factores para desarrollar un plan para mantener activo su servicio de electricidad.

Protecciones de Moratoria Invernal

En cumplimiento con las leyes aplicables, su servicio no será desconectado por falta de pago durante la temporada de calefacción de cuatro meses si usted cumple con los requisitos de inclusión en LIHEAP, de la manera que lo determine la autorización administrativa para la temporada actual de calefacción, y:

1. Usted no tiene montos vencidos a partir del 15 de noviembre de la temporada de calefacción actual; o
2. Usted se mantiene actualizado sobre cualquier acuerdo de pago o pago a plazos (arreglo de pago) por cantidades otras que las que están pendientes de pago de la temporada anterior de calefacción.

La protección contra desconexiones de invierno comienza el 15 de noviembre de cada año y se extiende hasta el 15 de marzo del año siguiente. Para evitar la posible desconexión de los servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios Humanos para obtener información de elegibilidad para LIHEAP al 800-283-4465 o a la entidad correspondiente de su tribu o pueblo indígena. La protección contra la desconexión finaliza el 15 de marzo de cada año y usted será responsable del pago oportuno de todos los saldos vencidos para evitar la desconexión. Esta información está disponible para el cliente tanto en inglés como en español.

Gravemente o Crónicamente Enfermo

Aquellos clientes que dependen de equipo de soporte de vida en casa, como un concentrador de oxígeno, una máquina de diálisis, pulmón de hierro, ventilador u otra máquina operada por electricidad que se vería afectada por un apagón, deberán notificar a EPE. Es responsabilidad del cliente proporcionar un equipo de respaldo de suministro eléctrico en caso de emergencia. EPE restaurará el servicio lo antes posible después de un apagón.

En caso de que una persona en su hogar esté gravemente o crónicamente enferma, o cuya condición pudiera empeorar debido a una desconexión del servicio, para evitar la desconexión de su servicio por falta de pago, usted deberá presentar un Certificado Médico completado por un Médico calificado, asistente de médico, médico de osteopatía, asistente médico de osteopatía o enfermera practicante certificada, y un Certificado Financiero completado antes de la fecha programada para la desconexión de su servicio. Estos formularios son proporcionados junto con su notificación de desconexión. Estos certificados no liberan a los clientes de su obligación de pagar recibos actuales o anteriores pendientes de pago.

En caso de que usted tenga cualquier duda con respecto a estos requisitos, favor de contactar a EPE.

Reconexión del Servicio

Cuando EPE desconecta su servicio por falta de pago de su recibo o por daños al medidor causados por intentos de modificarlo o de establecer desviación, EPE podría requerir que usted pague toda la cantidad pendiente de pago, una tarifa de reconexión y un depósito de seguridad antes de que su servicio pueda ser reconectado. El pago de todos estos cargos deberá realizarse en algún local de pagos autorizado o con proveedores de pagos en línea autorizados por EPE. Una vez que usted haya cumplido con los requisitos necesarios para que su servicio pueda ser reconectado, EPE realizará un esfuerzo razonable para volver a conectar su servicio en el día solicitado, y en cualquier caso, no más allá del siguiente día hábil. EPE podría cobrar una tarifa adicional por reconexión del mismo día para aquellas reconexiones que sean solicitadas y realizadas en el mismo día, después de las horas normales de negocios, en sábados, domingos o en días festivos. Si su caso involucra daños a, o derivación del medidor, usted tendrá que pagar una penalización por daños y cargos por derivación de energía, cuando sea aplicable.

Investigación, Disputa, Reclamación y Solicitud de Servicio

En caso de que usted tenga una investigación o una queja con respecto a los procedimientos de facturación de EPE, o sobre los requisitos de depósito, la desconexión del servicio, problemas con el medidor o cualquier otro asunto relacionado con la relación entre EPE con usted como cliente, favor de ponerse en contacto con EPE. Aquellos solicitantes que soliciten servicio eléctrico de EPE podrían tener que presentar una identificación con fotografía. La falta de establecer su identidad o la incapacidad de verificar el pago de

cantidades previas pendientes podrían resultar en que su solicitud sea rechazada. Las tarifas están sujetas a cambios de manera que lo apruebe la Comisión. Las reglas y los reglamentos están sujetos a cambios en base a lo que emita la Comisión.

Cómo presentar una queja ante la Comisión

Tiene derecho a presentar una queja ante la Comisión o apelar una decisión de EPE sobre una queja ante la Comisión. Podrá ponerse en contacto con la Comisión en:

Comisión de Regulación Pública de Nuevo México

P.O. Box 1269 1120 142 W. Palace Ave.
Santa Fe, NM 87504 Santa Fe, NM 87501

Teléfono: 1-888-4 ASK-PRC (1-888-427-5772)

Para personas con discapacidad auditiva o del habla, llame a Relay New Mexico al 711.

Asistencia de pago

Hay fondos disponibles a través de agencias comunitarias para ayudarlo/a a pagar sus facturas de servicios públicos. Si lo solicita, EPE le proporcionará la información para comunicarse con las agencias comunitarias que determinan la elegibilidad caso por caso. A continuación también se proporciona una lista de las Agencias de Asistencia al Consumidor.

Community Action Agency

320 Wyatt Drive
Las Cruces, NM 88001
(575) 523-1639

Departamento de Servicios Humanos

Oficina Este	Oficina Oeste
2121 Summit Court	655 Avenida Utah
Las Cruces, NM 88011	Las Cruces, NM 88001
(575) 524-6568	(575) 524-6500

102 Barton Street	220 Crossett Lane
Truth or Consequences, NM 87901	Anthony, NM 88021
(575) 894-3011	(575) 882-5781