

## 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. 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 en la oficina de EPE para su revisión, también están disponibles en línea en [www.epelectric.com](http://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 comunicará 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](http://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.

Todas las oficinas de EPE tienen información completa sobre tarifas. Esta información se encuentra disponible para su revisión. EPE proporcionará 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

EPE podría requerir de los solicitantes de servicio una identificación con fotografía. El no establecer una identidad o la incapacidad de verificar el pago de un adeudo anterior puede impactar su capacidad 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 a través del siguiente número de fax (915) 521-4794.

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 se encuentran disponibles en las oficinas de EPE y deben estar 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, deberá 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 considerará 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. Envíe su pago en el sobre que se proporciona en la factura.
2. Los buzones de pago están disponibles las 24 horas en las oficinas de Servicio al Cliente de EPE.
3. Pago Domiciliado - Con su autorización, EPE puede hacer un cargo mensual automático a alguna cuenta de una institución bancaria por la cantidad de cada factura. El cargo se realizará en la fecha de pago de la factura. El formulario de registro para pagos domiciliados se encuentra disponible en el sitio web de EPE en [www.epelectric.com](http://www.epelectric.com).
4. EPE tiene varias opciones de pago en línea y ubicaciones de agentes de pago autorizados a través de Western Union y CheckFree. Para más información sobre estas opciones de pago, visite el sitio web de EPE en [www.epelectric.com](http://www.epelectric.com).

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.

Se considera que su factura está atrasada cuando tiene un saldo previo y su cuenta está sujeta a desconexión debido a falta de pago. Si su banco devuelve un pago a EPE sin ser pagado, se hará un cargo por insuficiencia de fondos. Los pagos devueltos deben ser pagados en efectivo, depósito bancario, tarjeta de crédito o cheque de caja. Si el banco presenta una carta a EPE indicando que un cheque ha sido rechazado debido a un error del banco, entonces no habrá ningún recargo por cuenta sin fondos. EPE no acepta cheques posfechados.

### **Desconexión de Servicio**

EPE enviará 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 deberá mostrar de forma prominente las palabras "NOTIFICACION DE DESCONEXION", 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 dejará una declaración por escrito en la puerta del frente de su residencia si es razonable hacerlo después de desconectar su servicio. La declaración indicará 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 desconectará 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 veintidós (22) 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 Alternativo 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 proporcionará información sobre formas alternativas de pago y programas de asistencia de pago-disponibles en EPE, tales como pago diferido, suspensión de desconexiones, 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 ayudarle 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 energía eléctrica con una cantidad programada cada mes. Su cantidad de pago mensual se calcula al dividir sus facturas del año anterior en tasas de años anteriores por doce (12) (Cualquier impuesto aplicable se agregará a esta cantidad). Para ser elegible para un Plan de Reducción, debe tener un historial crediticio satisfactorio.

Para calificar, la cuenta debe ser de servicios residenciales, debe ser actual o haber entrado y seguido 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 Reducción 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 aceptarán 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](http://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 llamar a EPE antes de la fecha de 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.

### **Reconexión de Servicio**

Cuando EPE desconecta el servicio por falta de pago o daño al medidor debido a manipulación o derivación, EPE podría solicitar el pago total de la cantidad adeudada, la tarifa de reconexión y un depósito en

garantía antes de restaurar su servicio. El pago de todos los cargos debe hacerse en las oficinas de EPE, a agentes de pago autorizados o a proveedores de pago en línea autorizados por EPE. Una vez que cumpla con los requisitos necesarios para la reconexión de su servicio, EPE hará un esfuerzo razonable por reconectar su servicio el día en que esto sea solicitado, y en cualquier caso, no después de haber pasado un día hábil. Puede que EPE haga un recargo por reconexión el mismo día cuando esta se solicite para el mismo día, después de horas hábiles, en sábados, domingos o días festivos.

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

### **Cómo 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](mailto:customer@puc.texas.gov)  
Dirección de internet: [www.puc.texas.us](http://www.puc.texas.us)  
Relay Texas 711 o gratis al 1-800-735-2989

Si vive dentro de la ciudad del El Paso, puede apelar la decisión de EPE en:

Oficina del Abogado Municipal  
300 N. Campbell St.  
El Paso, Texas 79901  
(915) 212-0033  
[cityattorney@elpasotexas.gov](mailto:cityattorney@elpasotexas.gov)

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

Puede contactar al departamento de Servicio al Cliente de EPE enviando un mensaje a la siguiente dirección de correo electrónico [customercare@epelectric.com](mailto:customercare@epelectric.com).

## Números telefónicos

Servicio al cliente Interrupción de Suministro Eléctrico  
Texas - (915) 543-5970 Texas - (915) 877-3400  
Nuevo México - (575) 526-5555 Nuevo México - (575) 523-7591  
Gratis - (800) 351-1621

## 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 1-800-735-2989.

## Oficinas de Servicio al Cliente de EPE

Lunes a viernes  
Horario de sucursal: 8 a.m. - 4:30 p.m.  
Horario de autoservicio: 8 a.m. - 5 p.m.

### El Paso, TX

100 N. Stanton  
Esquina de Kansas y Myrtle  
El Paso, Texas 79901

### Fabens, TX

200 East Main Street  
Fabens, Texas 79838-0218

### Van Horn, TX

207 West Second Street  
Van Horn, Texas 79855-0006  
Horario de sucursal: 9 a.m. - 12:00 p.m. y 1:00 p.m. - 4:30 p.m.  
Lunes, martes, jueves, viernes.

Teléfono: (432) 283-2086  
Fax: (432) 283-2904

### Las Cruces, NM

201 North Water Street  
Las Cruces, NM 88001

### Anthony, NM

400 Anthony Drive  
Anthony, Nuevo México 88021

Para su comodidad, podrá encontrar buzones de pago disponibles las 24 horas en las oficinas de Servicio al Cliente de EPE. Los pagos que se dejen en el buzón serán procesados. Los pagos atrasados no deberán hacerse a través de los buzones.

## Clientes con Discapacidades Físicas

Se exhorta a los clientes con alguna discapacidad física, y a quienes cuiden de ellos que se identifiquen ante EPE para que estén informados sobre sus derechos cuando sea necesario y en relación con las circunstancias de la persona.

## Agencias de Pago Autorizadas

Para su comodidad, EPE tiene agencias de pago autorizadas a través de Western Union y CheckFree. Para encontrar la ubicación más cercana, visite el sitio web de EPE en [www.epelectric.com](http://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 pago no autorizadas serán realizados a riesgo del cliente. EPE no será responsable.

### 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 en operación dentro de los estándares de precisión establecidos por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares o ANSI (por sus siglas en inglés).

## Lectura del Medidor

Tiene derecho a saber cómo leer el medidor, y EPE está disponible para ayudarle. Saber leer el medidor le puede ayudar a comprender cómo está utilizando la electricidad. Para más instrucciones sobre cómo leer el medidor, contacte a EPE o visite [www.epelectric.com](http://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. La aceptación del servicio por parte de EPE constituye un acuerdo con EPE para proporcionar acceso al medidor. En caso de que EPE no pueda obtener acceso al medidor, EPE podría tomar acciones específicas para tener dicho acceso. El lector de medidores usualmente debe lidiar con obstáculos tales como animales, puertas cerradas u obstrucción de su vista al acercarse a cada medidor. Es su obligación limitar la movilidad de sus mascotas cuando el lector de medidores le pida leer el 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](http://www.epcounty.com/generalassistance)

### Project Bravo

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

### Comité de Acción Comunitaria Big Bend

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 debido a que un residente en el lugar requiere suministro eléctrico para mantenerse con vida. Los clientes que requieren servicios de suministro eléctrico para mantenerse con vida deben notificar a EPE. Si el servicio eléctrico es imprescindible, el cliente deberá procurar un medio alternativo de alimentación permanente, usado en caso de interrupción de servicio.

Si una persona en su residencia puede enfermarse gravemente debido a la desconexión del servicio, por favor vea los requisitos en la sección de Clientes con Enfermedades o Discapacidades Graves.

Si tiene preguntas sobre estos requisitos, por favor contacte a EPE.