

EL PASO ELECTRIC COMPANY
ORIGINAL SAMPLE FORM NO. 24

A HANDBOOK FOR SENIORS (X)

Page 1 of 1

(SEE ATTACHMENT)

EFFECTIVE
SERVICE
FOR _____ ON

JUL 23 1989

BY Operation of Law

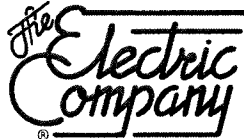
APPROVED
NEW MEXICO PUBLIC SERVICE COMMISSION

Operation of Law

Advice Notice No. 140

Signature/Title *L. M. Lowman*

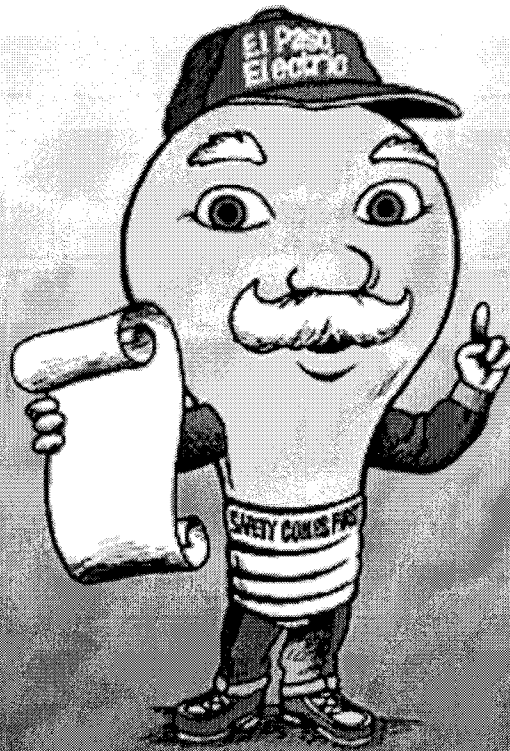
Vice President



El Paso Electric

Important Information About
**Your Rights As A
Customer**

New Mexico

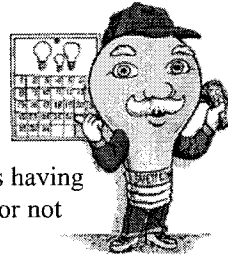


Mr. Ernie G. Watts

TABLE OF CONTENTS

Billing Procedures, Payment Plans and Other Services . .	1
1. <i>Estimated Bills</i>	1
2. <i>Average Monthly Payment (AMP) Plan</i>	1
3. <i>Payment Arrangements</i>	1
4. <i>Bank Draft</i>	2
5. <i>Record of Bill Payment History</i>	3
6. <i>Referrals</i>	3
7. <i>Third Party Notification</i>	3
8. <i>Energy Efficiency</i>	3
Customer Verification of Billing Accuracy	4
Rate Information	4
Payment Requirements and Procedures	5
How to Contact El Paso Electric	5
1. <i>Mailing Addresses</i>	5
2. <i>Toll-Free Telephone Number</i>	6
3. <i>Telecommunications Device for the Hearing or Speech Impaired</i>	6
4. <i>EPE Offices</i>	6
Security Deposits	8
Disconnection of Service	9
Steps Taken Before Disconnection	9
Customers with Special Disabilities or Life Support . . .	10
Reconnection of Service	11
Inquiry, Dispute, Complaint and Service Request	11
How to File a Complaint with the Commission	12
List of Consumer Assistance Agencies	12

Customer Service of your inability to pay your electric bill, and have not been chronically delinquent, you have the right to request a Payment Arrangement Plan.



Chronically delinquent is defined as having been disconnected for nonpayment or not having paid a bill by the date a subsequent bill is rendered three (3) or more times in the prior twelve (12) months.

The Payment Arrangement Plan is a temporary arrangement designed to assist you during a financial crisis. With 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 installments until the outstanding bill is paid in full, which is usually within three months. Each situation is individually reviewed and documentation, such as medical reports, may be needed.

To enter into a Payment Arrangement Plan, you must sign a payment arrangement contract. EPE will provide you with a copy of your contract. If you fail to fulfill the terms of the contract, EPE will disconnect service pursuant to the disconnection procedures provided in this booklet.

However, if your economic or financial circumstances change substantially, EPE may, but is not obligated to, renegotiate the contract with you, taking into account your changed economic and financial circumstances. Please call EPE at (575) 526-5555 for more information.

4. Bank Draft

With your authorization, EPE can draft your bill amount each month for automatic payment. Call EPE at (575) 526-5555 for an authorization form and more information. EPE will debit your financial institution account and a copy of your bill will be sent to you for your records. The draft will occur on the bill due date. The bank draft enrollment form is available on-line at www.epelectric.com.

If your bills fluctuate, you may want to consider combining the Average Monthly Payment Plan with your bank draft so the same amount will be deducted each month. Please call EPE at (575) 526-5555 for an authorization form and more information.

Customer Verification of Billing Accuracy

You have the right to be instructed by EPE on how to read your own meter. Knowing how to read your own meter can help you understand how you are using electricity. For instructions on how to read your meter, visit our web site at www.epelectric.com, click on "Customer Service" then "Your Home" or call EPE at (575) 526-5555 or toll free at 1-800-351-1621 and EPE will provide you with instructions.

The dials on the meter are read from right to left. The pointers on the dials do not all turn in the same direction. Some turn clockwise, others turn counterclockwise. When the pointer is between two numbers, read the smaller number. Some meters do not have dials and can be read like a digital clock, as displayed. To determine the kilowatt-hours used for billing, subtract the previous month's reading from the current reading.

You have the right to request that your meter be tested, and 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.

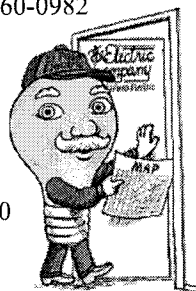
EPE keeps all meters operating within the accuracy standards established by the American National Standards Institute. The register on a dial-type meter is a geared mechanism in which the movement of one dial is controlled by the movement of the one to the right of it. Your meter acts like a clock timing the electricity you are using. Like a clock, the electricity you use is measured in terms of hours, known as kilowatt-hours. A kilowatt-hour is the electricity it takes to light ten (10) 100-watt light bulbs for one (1) hour.

Rate Information

You are entitled to receive information about the rates you are charged and the services available to you. Such information can be obtained by calling us at (575) 526-5555 or toll free at 1-800-351-1621. All our EPE offices keep complete information about rates and services. This information is available for your review. You may be charged for our cost to make the copies. Also, you may request copies of tariffs and service rules

Payments: El Paso Electric Company
P.O. Box 20982
El Paso, Texas 79960-0982

Correspondence: **New Mexico**
El Paso Electric
Company
P.O. Box 910
Las Cruces, New
Mexico 88004-0910



Texas
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. Toll-Free Telephone Number

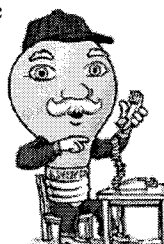
If you experience a power outage, please call EPE at (575) 523-7591 for New Mexico and (915) 877-3400 for Texas. If you have a service problem, or have an inquiry about your bill, please call EPE toll free at 1-800-351-1621 or visit our web site at www.epelectric.com.

3. Telecommunications Device for the Hearing or Speech Impaired

EPE has incorporated a teletype/telecommunications device for the hearing or speech impaired (TTY) to provide hearing or speech impaired customers better service by allowing them to communicate with EPE. A customer must have access to a TTY unit in order to convey and receive information to and from EPE.

If hearing or speech impaired customers have questions about their service or bills, they can call (575) 523-3516 in New Mexico or (915) 543-5984 in Texas.

This direct number connects the customer with a representative who is trained to use the TTY equipment.



You may also contact the Commission through Relay New Mexico at 1-800-889-8353 TTY/Voice.

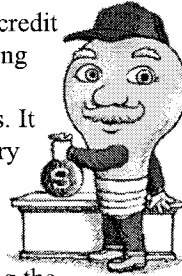
4. EPE Offices

For your convenience, 24-hour drop boxes are located at EPE's outlying offices. Payments must be placed in the drop box by the close of business to be considered received the same day.

Security Deposits

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

1. You have been a customer of any electric utility within the last two (2) years and can furnish a letter from the prior utility showing you are not currently delinquent in payment, you have not been delinquent in payment more than two (2) times and have not had service disconnected for nonpayment during the last twelve (12) months.
2. You can demonstrate a satisfactory credit rating by appropriate means, including but not limited to, letters of credit reference and other credit references. It is important to maintain a satisfactory credit history. A satisfactory credit history is defined as no more than two (2) delinquent payments and no disconnection for nonpayment during the previous twelve (12) months. Your credit history may affect your eligibility for special programs mentioned in this booklet. At your request, EPE will provide you with a record outlining your credit history with EPE as a reference for another utility. This may be helpful to you when you request service from another utility. For information on how to obtain a credit history record and have it mailed or faxed to you, please call EPE at (575) 526-5555 or call toll free at 1-800-351-1621.
3. You are 65 years of age or older and do not have an outstanding account balance incurred within the last two years with EPE or another electric utility for the same type of utility service.



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 account or not more than 1-1/2 times your estimated maximum monthly bill. All deposits earn interest at an annual rate as established by state law. Please call EPE for the annual rate at (575) 523-7591 for New Mexico or toll free at 1-800-351-1621 or visit our web site at www.epelectric.com.

EPE is entitled to impose a new deposit on existing accounts under the following circumstances:

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 or after business hours in order to have your service reconnected;
2. When a person has not applied for service, and if an unauthorized connection is made or when service has been disconnected for nonpayment, and an unauthorized reconnection is made; or
3. In cases involving the tampering or bypassing of EPE's meter or other EPE equipment or evidence of theft of service.

A fee will be collected if an EPE collector collects a payment at your home before disconnection occurs.

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 pledges, a letter of intent, a purchase order, or other notification that an energy assistant 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 assistant 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.

Customers with Special Disabilities or Life Support

If a person in your home could become seriously ill or more seriously ill because of disconnection of service, you must submit a Medical Certificate completed by a licensed physician, physician's assistant, osteopathic

Applicants requesting electric service from EPE shall complete and sign a standard service application form and 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

224 East Palace Avenue
Marian Hall
Santa Fe, New Mexico 87501-2013
1-800-663-9782

For hearing or speech impaired, please call Relay New Mexico at 1-800-889-8353.

List of Consumer Assistance Agencies

Community Action Agency

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

Department of Human Services

East Office
2121 Summit Court
Las Cruces, New Mexico 88011
(575) 524-6568

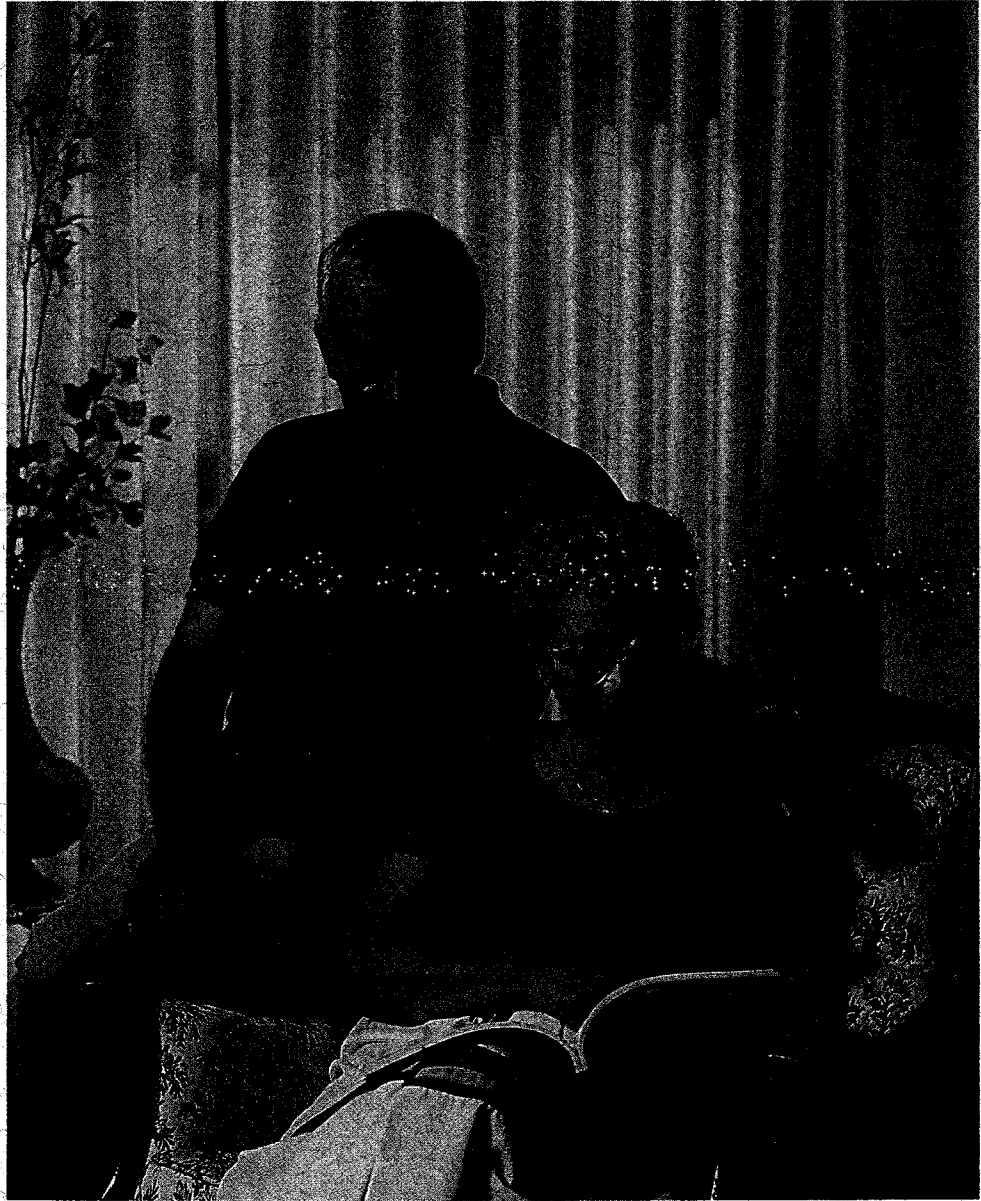
West Office
655 Utah Avenue
Las Cruces, New Mexico 88001
(575) 524-6500

Department of Human Services

102 Barton Street
Truth or Consequences, New Mexico 87901
(575) 894-3011

Department of Human Services

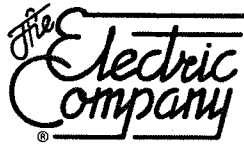
220 Crossett Lane
Anthony, New Mexico 88021
(575) 882-5781, ext. 250



FOR SERVICE ON *Manual Para Personas Mayores*
Estamos aquí para ayudar

CONTENIDO

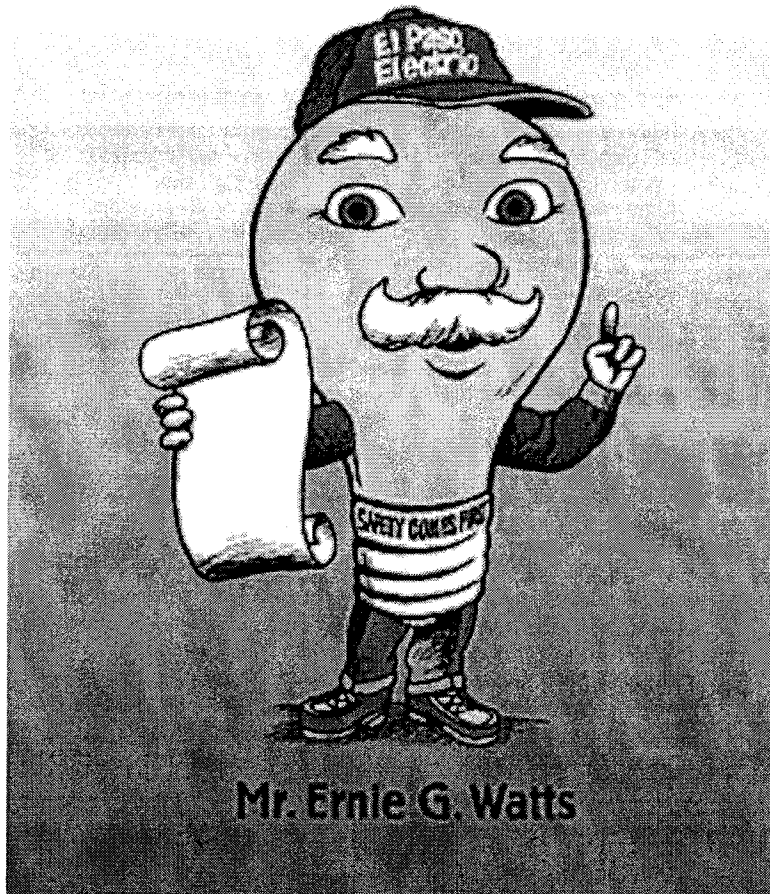
<i>Introducción</i>	1
<i>Programas de Ayuda a Clientes</i> ..	2
<i>Otros Programas de Ayuda a Clientes</i>	9
<i>Información Útil</i>	11
<i>Hipotermia y Insolación</i>	14
<i>Ahorro de Energía en el Hogar</i> ..	18
<i>Normas de Seguridad con la Electricidad</i>	23
<i>Que Hacer Cuando se va la Luz</i>	27
<i>Números de Teléfonos Importantes</i>	31
<i>Lista de Recursos de la Comunidad - Texas</i>	33
<i>Lista de Recursos de la Comunidad - Nuevo México</i>	36



El Paso Electric

Información Importante Sobre
**Sus Derechos Como
Cliente**

Nuevo México



Mr. Ernie G. Watts

CONTENIDO

Procedimientos de Facturación, Planes de Pago y Otros Servicios	1
1. <i>Recibos con Lectura Estimada</i>	1
2. <i>Plan de Pagos Mensuales Promedio (AMP)</i>	1
3. <i>Convenios de Pago</i>	2
4. <i>Cargo Automático a Cuenta Bancaria</i>	2
5. <i>Historial de Pago de Recibos</i>	3
6. <i>Recomendaciones</i>	3
7. <i>Notificación a Terceros</i>	3
8. <i>Eficiencia en el Consumo de Energía</i>	4
Verificación del cliente de la exactitud en la Facturación	4
Información Sobre las Tarifas	5
Requerimientos y Procedimientos de Pago	5
Como Comunicarse con El Paso Electric	6
1. <i>Direcciones de Correo</i>	6
2. <i>Número Telefónico Gratuito</i>	7
3. <i>Dispositivo de Telecomunicaciones para los Imposibilitados del Oído o del Habla</i>	7
4. <i>Oficinas de EPE</i>	7
Depósitos en Garantía	8
Suspensión del Servicio	10
Medidas Previas a la Suspensión	10
Clientes con Discapacidades Especiales y Equipo de Soporte Vital	11
Restablecimiento del Servicio	12
Preguntas, Disputas, Quejas y Solicitud de Servicio	12
Como Presentar una Queja ante la Comisión	13
Lista de Agencias de Asistencia al Consumidor	13

haber contratado y estar en cumplimiento con los términos de un acuerdo de liquidación.

Si usted no cumple con los términos del Plan de Pagos Mensuales Promedio (AMP), su cuenta será retirada del plan y estará sujeta a procedimientos de cobro normales.

3. Convenios de Pago

Usted tiene el derecho de solicitar un Plan de Convenio de Pago si está pasando

por problemas económicos, ha notificado por teléfono a EPE o mediante una carta dirigida a

Servicio al Cliente notificándonos que no le será posible pagar su cuenta por servicio de electricidad y no ha sido moroso

crónico. Se conoce como moroso crónico

a un cliente a quien se le ha suspendido el servicio por falta de pago o que no ha pagado un recibo a la fecha de la recepción de un recibo subsiguiente en tres (3) o más ocasiones en los últimos doce (12) meses.



El Plan de Convenio de Pago es un acuerdo temporal diseñado para proporcionarle ayuda durante una crisis financiera. Con éste plan, su servicio no será suspendido si usted paga su recibo actual antes o en la fecha de su vencimiento y adicionalmente abona una porción del recibo pendiente de pago, calculada en mensualidades hasta que la cantidad del recibo pendiente de pago sea completamente saldada que por lo general sucede en tres meses. Cada situación es evaluada individualmente y podrá ser necesario presentar documentación como reportes médicos.

Para participar en un Plan de Convenio de Pago, usted deberá firmar un Contrato de Convenio de Pago. EPE le proporcionará una copia de su contrato. Si usted no cumple con los términos establecidos en el Contrato, EPE le suspenderá el servicio de acuerdo a lo dispuesto en los procedimientos de suspensión del servicio descritos en este folleto.

Sin embargo, si sus circunstancias económicas o financieras cambian sustancialmente, EPE puede, mas no está obligado a, renegociar el contrato con usted, considerando sus nuevas circunstancias económicas y financieras. Favor de llamar al (575) 526-5555 de EPE para mayor información.

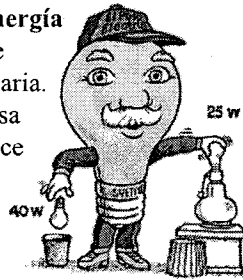
4. Cargo Automático a Cuenta Bancaria

Con su autorización, EPE puede cargar el importe de su

8. Eficiencia en el Consumo de Energía

Es importante convertir el ahorro de energía en parte de nuestra rutina diaria.

Es igualmente importante que su casa esté aislada y climatizada. EPE ofrece estudios de energía gratuitos y personalizados para clientes residenciales. A solicitud suya, enviaremos a su casa a uno de



nuestros representantes de la unidad de recursos técnicos para discutir con usted cómo su vivienda y sus aparatos electrodomésticos afectan sus recibos de energía. EPE le ofrecerá sugerencias específicas sobre cómo puede administrar el consumo de energía. Para conocer más acerca de su consumo de energía, por favor llame a EPE al (575) 526-5555 o al número gratuito 1-800-351-1621 o visite nuestro sitio de Internet www.epelectric.com en donde deberá pulsar en "Servicio al Cliente" después en "Su Hogar" para mayor información relacionada a la eficiencia en el consumo de energía.

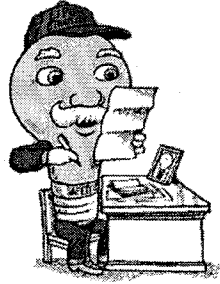
Verificación del cliente de la exactitud en la facturación.

Usted tiene derecho a solicitar que EPE le muestre cómo leer su medidor. El saber cómo leer su medidor puede ayudarlo a comprender cómo está utilizando la electricidad. Para obtener instrucciones de cómo leer su medidor, visite nuestro sitio www.epelectric.com, pulse en "Servicio al Cliente" y después en "Su Hogar" o llame a EPE al (575) 526-5555 o al número gratuito 1-800-351-1621 y EPE le proporcionará las instrucciones necesarias.

Los cuadrantes en el medidor se leen de derecha a izquierda. No todas las manecillas giran en la misma dirección - algunas giran en el sentido de las manecillas del reloj, otras en sentido contrario. Cuando una manecilla se encuentre entre dos números, lea el número más pequeño. Algunos medidores no cuentan con manecillas y pueden leerse como un reloj digital, tal como es desplegado. Para determinar las horas-kilovatio utilizadas para la facturación, reste la lectura del mes anterior de la lectura actual.

Usted tiene el derecho a solicitar que se le haga una prueba a su medidor y EPE la llevará a cabo sin costo para usted, siempre y cuando el medidor no haya sido probado durante los últimos dieciocho (18) meses. Si EPE ya realizó una prueba en los últimos dieciocho (18)

La fecha de vencimiento que aparece en su recibo aplica únicamente al mes de consumo facturado. Si su recibo muestra un saldo anterior, la fecha de vencimiento del recibo actual no aplica a dicho saldo.



Si usted recibe una notificación de suspensión, para evitarla, se deberá recibir el pago antes del cierre de nuestras oficinas en la fecha de vencimiento.

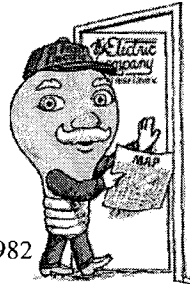
Si su banco rechaza el pago de un cheque a EPE, EPE le hará un recargo por cheque devuelto. Los cheques devueltos deben ser pagados en efectivo, giro o cheque de caja. Una vez recibido el pago por el importe del cheque devuelto, más el recargo por el cheque devuelto, EPE le enviará el cheque devuelto si nos presenta una solicitud por escrito acompañada de un sobre con su dirección y el porte pagado. Si el banco nos presenta una carta indicando que el cheque fue devuelto por error del banco, no se le cobrará nada por el cheque devuelto. EPE no acepta cheques posfechados.

Cómo comunicarse con EPE

1. Direcciones de correo

Si desea enviar su pago u otra correspondencia a EPE, favor de utilizar las siguientes direcciones:

Pagos: El Paso Electric
Company
P.O.Box 20982
El Paso, Texas 79960-0982



Correspondencia:

Nuevo México
El Paso Electric Company
P.O.Box 910
Las Cruces, New Mexico
88004-0910

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

Se puede consultar información de Servicio al Cliente en nuestro sitio de Internet www.epelectric.com.

1-800-351-1621 o visite nuestro sitio de Internet
www.epelectric.com.

Los clientes que dependan de un equipo de soporte vital en casa, como un concentrador de oxígeno, riñón artificial, pulmón de acero, respirador u otra maquinaria operada mediante electricidad que pudiera ser afectada por un corte de electricidad, deberán llamar a EPE al (575) 526-5555 o al número gratuito 1-800-351-1621. Es responsabilidad del cliente con equipo de soporte vital de contar con una fuente auxiliar de energía para casos de emergencia, pero si EPE sabe quién es usted y sabemos donde vive, EPE pondrá todo su empeño para restaurar el servicio de electricidad tan pronto como sea posible.

Restablecimiento del Servicio

Cuando EPE suspenda su servicio por falta de pago o por daños al medidor a causa de alteración o puenteo, EPE le exigirá el pago total de la cantidad del adeudo en su recibo, una cuota por reinstalación y un depósito de garantía para que el servicio pueda ser restablecido. El pago por todos los cargos debe ser realizado en horario de oficina en alguna de las oficinas de EPE, centros autorizados de pago o proveedores de pago en línea autorizados por EPE. Si usted cumple con los requisitos necesarios para que se le restablezca el servicio, EPE hará un esfuerzo razonable para restablecer su servicio el día solicitado y a más tardar al siguiente día hábil después del día en que se haya eliminado la causa de la suspensión. EPE puede cobrar una Tarifa de Horario Extraordinario por el restablecimiento de un servicio el mismo día, en horas fuera del horario normal, en sábados o domingos o en días de asueto.

Si hubo desviación de energía o daños al medidor, usted deberá pagar cargos por daños y los cargos por desviación de energía cuando apliquen.

Preguntas, Disputas, Quejas y Solicitud de Servicio

Si tiene usted preguntas o quejas en relación a los procedimientos de cobro de EPE, requisitos de depósito, suspensión del servicio, problemas con el medidor o cualquier asunto en general concerniente a su relación como cliente de EPE, por favor llame a cualquiera de las oficinas de EPE o llame al (575) 526-5555 o al número gratuito 1-800-351-1621.

Las personas que soliciten servicio de energía eléctrica de EPE deberán llenar y firmar un formulario estándar de



FOR **EFFECTIVE SERVICE** *Handbook for Seniors*

JUL 23 1989 — *We're here to help you* —

Division of Fair

TABLE OF CONTENTS

<i>Introduction</i>	1
<i>Customer Assistance Programs</i> ..	2
<i>Other Customer Assistance Programs</i>	8
<i>Helpful Information</i>	10
<i>Hypothermia and Heat Stress</i> ...	12
<i>Energy Savings in the Home</i>	16
<i>Electrical Safety</i>	21
<i>What to do in a Power Outage</i> ..	24
<i>Important Phone Numbers</i>	27
<i>Community Resource List – Texas</i>	30
<i>Community Resource List – New Mexico</i>	35