

EL PASO ELECTRIC COMPANY  
FOURTH REVISED FORM NO. 9  
CANCELLING THIRD REVISED FORM NO. 9

X  
X

PAGE 1 OF 1

NOTICE OF YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES  
(FINANCIAL AND MEDICAL CERTIFICATION)

X


(SEE ATTACHMENT)

**EFFECTIVE**

DEC 17 2017

REPLACED BY NMPRC  
BY Rule No. 17.1.210 NMAC

Advice Notice No. 252

Signature/Title   
James Schichtl  
Vice President, Regulatory Affairs

## Your Rights and Responsibilities Regarding Discontinuance of Services

Dear El Paso Electric Residential Customer:

This notice is to inform you that your El Paso Electric (EPE) payment is past due. Your service will be disconnected after the date printed on the enclosed bill if payment is not made by then. Upon request, we can provide outstanding charge information to you including the dates of service during which the outstanding charges were incurred and the date and amount of the last payment. As a service to you, this notice outlines ways that you might be able to avoid disconnection under NMPRC Rule 17.5.410.7 NMAC. Please read to determine if you qualify. X

- As a residential customer of EPE, you are given 20 days from the date a bill is rendered before it becomes delinquent and an additional 15 days before your service may be disconnected for nonpayment.
- If you are financially unable to pay this bill, contact EPE immediately. You can participate in a payment plan if you can demonstrate that you do not have the financial resources to pay the outstanding amount or if you are low income or are subject to other special circumstances. If you qualify, a deferred payment plan is available.
- IF YOU HAVE DIFFICULTY PAYING THIS BILL, AND FEEL YOU MAY QUALIFY FOR ASSISTANCE IN PAYING YOUR UTILITY BILL FROM THE LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM (LIHEAP), OR ANOTHER ASSISTANCE PROGRAM IN YOUR COMMUNITY, CONTACT THE COMMUNITY ASSISTANCE SECTION OF THE HUMAN SERVICES DEPARTMENT AT 1-800-283-4465, THE TRIBAL OR PUEBLO ENTITY THAT ADMINISTERS A TRIBE'S OR PUEBLO'S LIHEAP, OR THE CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE AT THIS UTILITY. X
- LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM (LIHEAP) APPLICATION FORMS FOR THE LOW INCOME HOME ENERGY ASSISTANCE PROGRAM ARE AVAILABLE AT THE BILLING OFFICES OF THIS UTILITY, AT THE HUMAN SERVICES DEPARTMENT, AND AT THE TRIBAL OR PUEBLO ENTITY THAT ADMINISTERS A TRIBE'S OR PUEBLO'S LIHEAP. YOU SHOULD RETURN THE APPLICATION FORMS TO THE HUMAN SERVICES DEPARTMENT OR THE TRIBAL OR PUEBLO ENTITY THAT ADMINISTERS THE PROGRAM AND DETERMINES YOUR ELIGIBILITY TO RECEIVE ASSISTANCE. X
- If you believe that there is an error in your billing, contact EPE immediately for a review. After you pay the undisputed amount of your bill, EPE will postpone disconnection of your service until the dispute is resolved.
- If you or someone in your household is seriously or chronically ill, EPE will not disconnect your service, if at least two days before the disconnection date, we receive an original of the attached EPE Medical and Financial Certification forms. The medical certification form must be completed by a licensed medical professional. An original of the attached financial certification form, stating that you qualify for financial assistance, must be completed by an agency providing assistance in or for the state of New Mexico.
  - If your service has been disconnected, we will restore service within twelve hours after you have satisfied the certification requirements above. Your obligation to pay your bill is not relieved if service is continued or reestablished because we received these certifications.
- Between November 15 through March 15, if you qualify for Low Income Home Energy Assistance Program (LIHEAP), you may be protected from having your services disconnected for non-payment. For more information, please call us at 1-575-526-5555.
- TO RESTORE SERVICE THAT HAS BEEN DISCONNECTED, A RECONNECTION FEE PURSUANT TO RATE NO. 15 MISCELLANEOUS SERVICE CHARGES FOR "Non-Pay Reconnect Charge @ Meter – Next Day" WILL BE CHARGED PLUS APPLICABLE FEES AND TAXES. IF REQUESTED, AN AFTER-HOURS PREMIUM OVERTIME RECONNECTION FEE PURSUANT TO RATE NO. 15 MISCELLANEOUS SERVICE CHARGES FOR "Non-Pay Reconnect Charge @ Meter – Same Day", PLUS APPLICABLE FEES AND TAXES, WILL APPLY. X X
- We can put you in touch with other organizations in your community that might be able to help you. If you have a relative, friend, or agency that will assist in paying your bills, and you want EPE to notify them when disconnect notices are sent, contact EPE at 1-575-526-5555. X
- EPE's Budget Payment Plan can help even out your payments throughout the year. You still pay for all of the energy you use. You can cancel your participation at any time. Upon cancellation, all amounts are due and become payable within 30 days. Any credits will be applied to your account.
- Special consideration will be given to a residential customer who meets the qualifications of LIHEAP, or has other special circumstances, in determining deposits and installment agreements. In making a determination, EPE will accept documentation from the administering authority that the residential customer meets the LIHEAP qualifications.
- See your bill for your local EPE payment office location, or contact us for third-party and other pay locations nearest you. To contact us, call us at 1-575-526-5555 from 8:00 a.m. and 4:30 p.m., Monday through Friday (Holiday hours vary), or go to [www.epelectric.com](http://www.epelectric.com).
- If you are not satisfied with the arrangements that EPE provides, you have the right to file a complaint with the NMPRC, 1120 Paseo de Peralta, Santa Fe, NM 87501. Telephone 1-505-827-6940 or 1-888-4ASKPRC or 1-888-427-5772.
- Members of New Mexico tribes or pueblos who need help with translation or other matters may contact the Commission's consumer relations division at 1-888-427-5772, who will contact the appropriate tribal or pueblo official for assistance.

## Sus Derechos y Responsabilidades Respecto a la Desconexión de Servicios

Estimado Cliente Residencial de El Paso Electric:

El presente aviso es para informarle que el pago de su cuenta con El Paso Electric (EPE) ha vencido. Su servicio será desconectado después de la fecha impresa en la factura adjunta si el pago no se ha realizado para entonces. De ser solicitado, podemos proveerle información sobre los cargos pendientes de pago incluyendo las fechas de servicio durante las cuales se incurrió en los cargos pendientes de pago y la fecha y cantidad del último pago. Como un servicio para usted, el presente aviso describe las maneras en que puede evitar la desconexión en virtud de lo establecido en la Regulación NMPRC 17.5.410.7 NMAC. Por favor léala para determinar si usted califica. X

- Como cliente residencial de EPE, se le otorgan 20 días a partir de la fecha en que se le entrega la factura para efectuar el pago antes de que venza, y 15 días adicionales antes de desconectarle el servicio por falta de pago. X
- Si por su situación económica le es imposible realizar el pago de esta factura, comuníquese con EPE de inmediato. Usted podría participar en un plan de pagos si demuestra que no tiene los recursos financieros para pagar la cantidad pendiente de pago o si es de bajos ingresos o está sujeto a otras circunstancias especiales. Sí califica, hay disponibles convenios de pagos a planes diferido de financiamiento. X
- **SI TIENE DIFICULTAD PARA PAGAR ESTE FACTURA, Y SIENTE QUE PUEDE CALIFICAR PARA ASISTENCIA EN EL PAGO DE SU CUENTA DE SERVICIOS MEDIANTE EL PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA EL PAGO DE ENERGÍA EN HOGARES DE BAJOS INGRESOS (LIHEAP POR SUS SIGLAS EN INGLES), U OTRO PROGRAMA DE ASISTENCIA EN SU COMUNIDAD, COMUNIQUESE CON LA SECCIÓN DE ASISTENCIA COMUNITARIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS LLAMANDO AL 1-800-283-4465, CON LA ENTIDAD TRIBAL O PUEBLO QUE ADMINISTRA EL PROGRAMA LIHEAP DE LA TRIBU O PUEBLO, O CON EL REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE DE ESTA COMPAÑIA DE SERVICIOS.** X
- **LOS FORMULARIOS DE SOLICITUD DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA EL PAGO DE ENERGÍA EN HOGARES DE BAJOS INGRESOS (LIHEAP) PARA PARTICIPAR EN DICHO PROGRAMA ESTAN DISPONIBLES EN LAS OFICINAS DE COBRO DE ESTA COMPAÑIA DE SERVICIOS, EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS Y EN LA ENTIDAD TRIBAL O PUEBLO QUE ADMINISTRA EL PROGRAMA LIHEAP DE LA TRIBU O PUEBLO. LOS FORMULARIOS DE SOLICITUD DEBEN SER ENTREGADOS AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS HUMANOS O ENTIDAD DE TRIBU O PUEBLO QUE ADMINISTRA EL PROGRAMA Y DETERMINA SU ELIGIBILIDAD PARA RECIBIR ASISTENCIA.** X
- Si cree que existe un error en su factura, comuníquese con EPE de inmediato para una revisión. Una vez que pague la cantidad no sujeta a disputa de su factura. EPE pospondrá la desconexión de su servicio hasta que la disputa sea resuelta. X
- Si usted o alguien de su hogar padece de una enfermedad grave o crónica, EPE no desconectará su servicio si por lo menos dos días antes de la fecha de desconexión recibimos un original de los formularios adjuntos consistentes en Certificación Médica y Certificación Financiera de EPE. El formulario de certificación médica debe ser completado por un profesional médico licenciado. Una agencia que provea asistencia en o para el estado de Nuevo México deberá completar en original un formulario de certificación financiera adjunta con la declaración de que usted califica para asistencia financiera. X
  - Si su servicio ha sido desconectado, le restableceremos el servicio en las doce horas siguientes a que usted haya satisfecho los requisitos de certificación anteriores. La obligación del pago de su factura no es eximida si se le continúa prestando el servicio o si el servicio es restablecido debido a que recibimos dichos certificados. X
- Del 15 de noviembre al 15 de marzo, si usted califica para el Programa de Asistencia para el Pago de Energía de Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP), podrá estar protegido contra la desconexión de sus servicios por falta de pago. Para más información, por favor comuníquese con EPE al 1-575-526-5555. X
- **PARA RESTAURAR EL SERVICIO QUE HA SIDO DESCONECTADO, SE PODRÍA COBRAR UNA CUOTA DE RECONEXIÓN CON FUNDAMENTO A RATE NO. 15 MISCELLANEOUS SERVICE CHARGES FOR "Non-Pay Reconnect Charge @ Meter – Next Day" MÁS CARGOS E IMPUESTOS APLICABLES. SI ES SOLICITADO PARA HORAS INHÁBILES, APLICARÁ UNA CUOTA DE RECONEXIÓN PRIMA PARA HORARIOS EXTRAORDINARIOS CON FUNDAMENTO A RATE NO. 15 MISCELLANEOUS SERVICE CHARGES FOR "Non-Pay Reconnect Charge @ Meter – SAME Day", MÁS CARGOS E IMPUESTOS APLICABLES.** X
- Podemos ponerlo en contacto con otras organizaciones en su comunidad que es probable que puedan ayudarlo. Si cuenta con un familiar, amigo o agencia que asista en el pago de sus facturas, y usted desea que EPE les notifique cuando se envían avisos de desconexión, comuníquese con EPE al 1-575-526-5555. X
- El Plan de Pago Presupuestado de EPE puede ayudarlo a nivelar sus pagos a través del año. Usted sigue pagando por la electricidad que usa. Su participación puede ser cancelada en cualquier momento. Al cancelar el plan, todas las cantidades vencen y se hacen pagaderas a los 30 días. Los créditos que existan serán aplicados a su cuenta. X
- Se le prestará consideración especial a un cliente residencial que reúna las calificaciones del programa LIHEAP, o que tenga otras circunstancias especiales, en determinar depósitos y convenios de pagos a plazos. Al hacer una determinación, EPE aceptara documentación de la autoridad administradora que indique que el cliente residencial reúne las calificaciones para el programa LIHEAP. X
- Vea su factura para ubicar la oficina de pagos de EPE de su localidad. O comuníquese con nosotros para ubicaciones de otros lugares de pago o de terceros más cercanos a usted. Para comunicarse con nosotros, llámenos al 1-575-526-5555 en horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes. Los horarios de feriados varían, o ingrese a [www.epelectric.com](http://www.epelectric.com). X
- Si no está satisfecho con los arreglos que le provea EPE, usted tiene el derecho de presentar un reclamo ante la NMPRC, 1120 Paseo de Peralta, Santa Fe, NM 87501, teléfono (505) 827-6940 o 1-800-663-9782. X
- Los miembros de las tribus o pueblos de Nuevo México que necesitan ayuda para la traducción u otros asuntos pueden ponerse en contacto con la división de relaciones con el consumidor de la Comisión llamando al 1-888-427-5772, quienes se comunicarán con el oficial de la tribu o pueblo apropiado. X