

MAY - 4 2018

EL PASO ELECTRIC COMPANY

ADVICE NOTICE NO. 259

NM PUBLIC REGULATION COMM

RECORDS MANAGEMENT BUREAU

PAGE 1 OF 1

NEW MEXICO PUBLIC REGULATION COMMISSION
OF THE STATE OF NEW MEXICO

El Paso Electric Company (EPE) hereby gives notice to the public and the Commission of the filing and publishing of the following changes in its forms, which are attached hereto:

FORMS

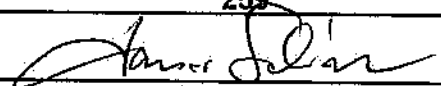
Sample Form Number	Title of Form	Cancelling Form Number	Date Effective
Second Revised Form No. 15	Residential Customer Handbook	First Revised Form No. 15	06/04/2018

EFFECTIVE

JUN -4 2018

REPLACED BY NMPRC
BY Rule NO. 210

Advice Notice No. 259

Signature/Title 

James Schichtl
Vice President-Regulatory Affairs

EL PASO ELECTRIC COMPANY
REVISED TABLE OF CONTENTS
SAMPLE OF FORMS

FILED IN OFFICE OF

MAY - 4 2018

NM PUBLIC REGULATION COMM
RECORDS MANAGEMENT BUREAU
Page 1 of 3

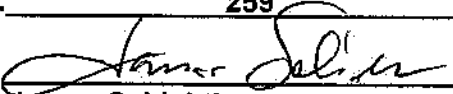
<u>Sample Form No.</u>	<u>Title of Form</u>
Form 01	Retail Service Bill Forms (Seventh Revised) Retail Service Bill Form Residential Service: Residential Service Charges Residential/Lighting Charges Residential/Delinquent Balance Residential/Bank Draft Residential/Agreement Amount Residential/Budget Plan Residential/Final Bill Amount Residential Charges/TOU Residential/Small System REC Purchase Small Commercial Service Small Commercial Service Small Commercial Service/Church Rider Small Commercial Service/Small System REC Purchase Small Commercial Service/Medium System REC Purchase Small Commercial Service/Experimental TOU General Service General Service/Seasonal General Service/TOU General Service/Lighting Irrigation Service/Standard Irrigation Service/TOU City-County Service Water, Sewage, Storm Sewage Pumping and Sewage Disposal Rate Seasonal Agriculture Processing Outdoor Recreational Lighting Service
Form 02	Retail Service Bill Forms (Fifth Revised) Retail Service Bill Form - White Large Power Service State University Service Noticed Interruptible Service for Large Power Service Load Retention Rate Military Research & Development Voluntary Renewable Energy for Residential Service

EFFECTIVE

JUN -4 2018

REPLACED BY NMPRC
BY Rule No. 210

Advice Notice No. 259

Signature/Title 

James Schichtl
Vice President - Regulatory Affairs

EL PASO ELECTRIC COMPANY
REVISED TABLE OF CONTENTS
SAMPLE OF FORMS

Page 2 of 3

	Voluntary Renewable Energy for Small Commercial Service	
	Voluntary Renewable Energy for General Service	
Form 03	Deposit Receipt Form (First Revised)	
Form 04	Company Meter Reading Card (First Revised)	
Form 05	Customer Meter Reading Card (Self) (First Revised)	
Form 08	Agreement Authorizing Bank Deduction (Second Revised)	
Form 09	Notice of Your Rights and Responsibilities (Fourth Revised)	
Form 10	Returned Check Notice (First Revised)	
Form 11	Cashier's Coupon (First Revised)	
Form 12	Invoice (Second Revised)	
Form 14	Agreement for Payment of Past Due Bills (Second Revised)	
Form 15	Residential Customer Handbook (Second Revised)	X
Form 16	Agreement for the Purchase of Electric Service (First Revised)	
Form 17	Private Area Lighting Service Agreement (First Revised)	
Form 18	Contract Agreements – Cogeneration and Small Power Production (Second Revised)	
Form 19	Reminder Notice (First Revised)	
Form 20	Termination Notice - 15 Day Disconnect (Second Revised)	
Form 21	Application to Interconnect by Qualifying Cogeneration or Small Power Production Facility (Second Revised)	
Form 22	Notify For Delinquent Amount (Third Revised)	
Form 23	Disconnect Notice – 15 Day Moratorium (First Revised)	
Form 24	A Handbook for Seniors (First Revised)	
Form 25	Meter Reader Called Today (First Revised)	
Form 26	Default in Payment of Agreement (First Revised)	
Form 27	Deposits (First Revised)	
Form 28	Level Monthly Payment Plan (First Revised)	
Form 29	Account Adjustment (First Revised)	
Form 30	Cash Payment (First Revised)	
Form 31	Meter Reading (First Revised)	
Form 32	Alternate Time-of-Use Residential Agreement (Second Revised)	
Form 33	Application for the Purchase of Small System Renewable Energy Certificates (RECs) (Third Revised)	
Form 34	Application for the Purchase of Medium System Renewable Energy Certificates (RECs) (Third Revision)	
Form 35	Notice of Self Certification (Original)	
Form 36	NM Residential Heating Season Moratorium (Original)	
Form 37	Application for the Purchase of Large System Renewable Energy Certificates (RECs) (Second Revision)	

EFFECTIVE

JUN -4 2018

REPLACED BY NMPRC
BY Rule No. 210

Advice Notice No. 259

Signature/Title 
James Schichtl
Vice President - Regulatory Affairs

EL PASO ELECTRIC COMPANY
REVISED TABLE OF CONTENTS
SAMPLE OF FORMS

Page 3 of 3

Form 38	Standard Interconnection Application for Generating Facilities with a Rated Capacities Greater Than 100 kW and Up To 1,000 kW AC (Third Revision)
Form 39	Interconnection Agreement for Generating Facilities with a Rated Capacity No Greater Than 10 MW and Not Qualified For Simplified Interconnection (Third Revision)
Form 40	Simplified Interconnection Application for Certified Inverter-Based Generating Facilities with a Rated Capacity Up To and Including 10 kW AC (First Revision)
Form 41	Standard Interconnection Application for Generating Facilities with Rated Capacities Greater Than 10 kW and Up To 100 kW AC (First Revision)

EFFECTIVE

JUN -4 2018

REPLACED BY NMPRC
BY Rule No. 210

Advice Notice No. 259

Signature/Title 
James Schichtl
Vice President - Regulatory Affairs

FILED IN OFFICE OF

MAY - 4 2018

EL PASO ELECTRIC COMPANY
SECOND REVISED FORM NO. 15
CANCELLING FIRST REVISED FORM NO. 15

NM PUBLIC REGULATION COMM
RECORDS MANAGEMENT BUREAU

PAGE 1 OF 1

PUBLIC NOTICE OF RESIDENTIAL CUSTOMER RIGHTS

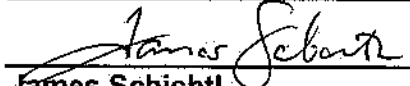
(SEE ATTACHMENT)

EFFECTIVE

JUN -4 2018

REPLACED BY NMPRC
BY Rule No. 210

Advice Notice No. 259

Signature/Title 
James Schicht
Vice President, Regulatory Affairs

New Mexico**Public Notice of Residential Customer Rights** X

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. Residential Services Tab
2. Select NM as your state
3. Customer Service
4. Rates and Information
5. Rules and Regulations

EPE informs each new residential customer about this notice upon initiation of their service by mailing a copy with their first bill. EPE's existing customers are informed on an annual basis of the availability of this notice via *Connections*, EPE's newsletter to customers. 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 provides services without discrimination as to a customer's 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. To be eligible for Budget Billing, you must have a satisfactory credit history.

To qualify, the account must be for residential service, must be current or have entered into, and be in compliance with the terms of, a payment arrangement.

Budget Billing is not available to customers who have an interconnection agreement with EPE.

3. Payment Arrangements

If you are experiencing financial problems, have notified EPE either by telephone or a written notice directed to "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 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. 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 agreed upon installment amounts until the outstanding bill is paid in full, which is usually within three (3) months. Each situation is individually reviewed and documentation, such as medical reports, may be needed.

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. Bank Draft

With your authorization, EPE can draft your financial institution for the bill amount each month for automatic payment 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 EPE's website at www.epelectric.com.

You may wish to consider combining Budget Billing with your bank draft so the same amount is deducted each month.

5. Credit History and Record of Bill Payment History

It is important to maintain a satisfactory credit history. A satisfactory credit history is defined as no more than two (2) delinquent payments during the prior twelve (12) months. Your credit history may affect your eligibility for special programs mentioned in this notice.

6. 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 in this notice.

7. 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.

8. Energy Efficiency

It is important to make 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 EPE's website at www.epelectric.com.

Customer Verification of Billing Accuracy

You have the right to be instructed by EPE on how to read your meter. Knowing how to read your meter can help you understand how you are using electricity. For instructions on how to read your meter, visit EPE's website at www.epelectric.com, or contact EPE and EPE will provide you with instructions.

If you have a digital meter, the reading is displayed on the face of the meter. If you have a dial meter, 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.

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. 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. Residential Services Tab
2. Select NM as your state
3. Customer Service
4. Rates and Information
5. Rate Tariffs

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 you a bill on a monthly basis. 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 mailed. If the twentieth day falls on a weekend or an EPE observed holiday, then the due date is the next business day. When payment is not received on or before the due date, EPE considers the bill delinquent. 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.

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.

If your bank returns a check to EPE unpaid, EPE will impose a returned check charge. The returned check 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.

How to Contact El Paso Electric

1. Mailing Addresses

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

Payments
El Paso Electric Company
P.O. Box 650801
Dallas, Texas 75265-0801

Correspondence
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

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 toll-free at 711.

5. EPE Offices

New Mexico Offices

Open Monday – Friday Phone: (575) 526-5555
Lobby Hours: 8 a.m. - 4:30 p.m. Drive-Thru Hours: 8 a.m. - 5 p.m.

Las Cruces

201 North Water Street 1201 S. Solano Dr.
Las Cruces, NM 88001-1219 Las Cruces, NM 88001-1219
Drive-Thru Only

Anthony

400 Anthony Drive
Anthony, New Mexico 88021-1660

Texas Offices

Fabens

Open Monday - Friday
Lobby Hours: 8 a.m. - 4:30 p.m.
Drive-Thru Hours: 8 a.m. - 5 p.m.
200 East Main Street
Fabens, Texas 79838-0218
Phone: (915) 543-5970

Stanton

Open Monday - Friday
Lobby Hours: 8 a.m. - 4:30 p.m.
100 N. Stanton
Corner of Kansas and Myrtle
in the Stanton Tower Building
El Paso, Texas 79901
Phone: (915) 543-5970

Van Horn

207 West Second Street
Van Horn, Texas 79855-0006
Open Monday, Tuesday, Thursday, Friday
Business Hours: 9 a.m. - noon and 1 p.m. - 3 p.m.
Phone: (432) 283-2086

For your convenience, 24-hour drop boxes are located at EPE's Customer Service offices. Payments placed in the drop box will be processed the next business day. Payments for delinquent accounts should not be placed in the drop box.

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 two (2) 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 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 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
3. In cases involving the tampering or bypassing of EPE's meter or other EPE equipment or evidence of theft of service.

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 16 of each year and you will be responsible for timely payment of all past due balances to avoid disconnection.

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, in order 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 EPE's

business offices, authorized payment agents, or EPE authorized on-line 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 a 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
Santa Fe, NM 87504

1120 Paseo De Peralta
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.

List of Consumer Assistance Agencies

Salvation Army

1590 California Avenue
Las Cruces, New Mexico 88001
(575) 524-4713

Department of Human Services

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

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

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

220 Crossett Lane
Anthony, NM 88021
(575) 882-5781

Nuevo México

Notificación Pública de los Derechos de Clientes Residenciales

El Paso Electric Company ("EPE") está dedicada a brindarle a usted, nuestro valioso cliente residencial, un servicio fiable de calidad. EPE ha preparado esta notificación en forma de un resumen para explicar los procedimientos estándar de operación del servicio a clientes, para brindarle una guía general de sus derechos y obligaciones como cliente residencial y para brindarle otra información útil en relación con su servicio de electricidad. EPE proporciona esta notificación informativa de acuerdo con el Reglamento 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 (en adelante, 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 www.epelectric.com al oprimir en lo siguiente:

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| 1. Pestaña de Servicios Residenciales | 4. Tarifas e Información |
| 2. Selección NM como su estado | 5. Reglas y Reglamentos |
| 3. Atención a Clientes | |

EPE informa a cada cliente residencial nuevo acerca de esta notificación al momento de iniciar su servicio enviando una copia por correo junto con su primer recibo. A los clientes actuales de EPE se les informa una vez al año sobre la disponibilidad de esta notificación a través de *Connections*, el boletín informativo mensual que EPE manda a sus clientes. En el evento que las reglas y los reglamentos de la Comisión cambiaran antes de que EPE publique una notificación actualizada, EPE continuará apegándose a las normas establecidas por la Comisión. Además, si existieran cambios importantes antes de que EPE pueda tener la siguiente notificación disponible, EPE comunicará dichos cambios a sus clientes de una manera apropiada.

Proveedor de Servicios No Discriminatorio

EPE brinda servicios sin discriminación con respecto a la raza, color, sexo, nacionalidad, religión, discapacidad, edad, estatus de veterano o estado civil de un cliente. El historial de crédito se aplica de la misma manera por un período razonable de tiempo a un cónyuge o a un cónyuge anterior que compartió el servicio.

Miembros de las tribus o de los pueblos indígenas de Nuevo México que necesiten ayuda con la traducción o con cualquier otro asunto relacionado con su servicio eléctrico podrán contactar al Director de la División de Atención a Clientes de la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México al (888) 427-5772, quien a su vez se pondrá en contacto con el oficial de la tribu o pueblo indígena correspondiente para brindar asistencia.

Procedimiento de Facturación, Planes de Pago y Otros Servicios

1. Recibos Estimados

En ocasiones, no es posible obtener una lectura real del medidor debido a una reja cerrada, a la presencia de una mascota en su jardín, a un medidor dañado, a una vista obstruida del medidor o a condiciones inclementes del tiempo. Cuando obstáculos como estos hacen que la persona que obtiene las lecturas de los medidores no pueda obtener una lectura real del medidor, se utilizará en su lugar una lectura estimada basada en el uso estimado para generar su recibo. En caso de que exista una condición, como una reja cerrada, un obstáculo en frente del medidor o un animal suelto que prevenga a la persona que lee los medidores de poder obtener una lectura real de su medidor, favor de contactar a EPE de inmediato.

EPE no enviará un recibo basado en uso estimado por más de dos meses consecutivos sin antes notificar a la Comisión, ni tampoco usará

estimados como la base para un recibo inicial o final a menos que así se haya acordado previamente con el cliente residencial y la compañía de servicios públicos.

2. Plan de Pago Presupuestado ("Facturación Presupuestada")

La facturación presupuestada le permite pagar su recibo de electricidad con una cantidad fija cada mes. La cantidad de su pago mensual se calcula al dividir su factura anual estimada entre doce (12). Cualquier impuesto aplicable será añadido a esta cantidad. Para ser elegible para Facturación Presupuestada, usted deberá contar con un historial satisfactorio de crédito.

Para calificar, la cuenta deberá ser para servicio residencial, deberá estar al día o haber entrado en, y estar en cumplimiento con los términos de, un acuerdo de pago.

La opción de Facturación Presupuestada no está disponible para clientes que cuentan con un acuerdo de inter-conexión con EPE.

3. Acuerdos de Pago

Si usted está teniendo problemas económicos, si ha notificado a EPE ya sea por teléfono o por medio de una notificación escrita dirigida al "Departamento de Servicio al Cliente" sobre su incapacidad para pagar su recibo de electricidad, y no ha sido continuamente moroso en sus pagos, usted tiene el derecho de solicitar un Plan de Acuerdo de Pago.

Continuamente moroso se define como un cliente residencial que durante los previos doce (12) meses ha tenido su servicio de electricidad desconectado por falta de pago o quien en tres (3) o más ocasiones durante los previos doce meses no ha pagado un recibo para la fecha en la que el siguiente recibo es emitido.

El Plan de Acuerdo de Pago es un arreglo provisional que está diseñado para ayudarle durante una crisis económica. Con este plan, su servicio no será desconectado si usted paga su recibo actual para la fecha de vencimiento y también paga una parte calculada de la cantidad pendiente de pago en pagos mensuales acordados hasta que la cuenta pendiente haya sido pagada por completo, lo cual normalmente ocurre dentro de tres (3) meses. Cada situación se revisa de manera individual y es posible que se requiera de documentación adicional, como informes médicos, por ejemplo.

Un Plan de Acuerdo de Pago puede ser verbal o por escrito. EPE le otorgará una copia escrita de los términos al llegar a un acuerdo. En caso de que usted no cumpliera con los términos del Plan de Acuerdo de Pago, EPE desconectará el servicio de acuerdo a los procedimientos de desconexión que se indican en esta notificación.

Sin embargo, si su situación económica o financiera llegara a cambiar de manera significativa, EPE podría, más no está obligado a, volver a negociar el acuerdo con usted, tomando en cuenta las circunstancias económicas o financieras que hayan cambiado.

4. Cheque de Caja

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. El formulario de registro para cheques de caja está disponible en el sitio web de EPE en www.epelectric.com.

Usted debería considerar combinar la Facturación Presupuestada con su cheque de caja para que se cobre la misma cantidad cada mes.

5. Historial de Crédito y Registro de Historial de Pago de Recibos

Es importante mantener un historial de crédito satisfactorio. Un historial de crédito satisfactorio se define como no más de dos (2) pagos morosos

durante los previos doce (12) meses. Su historial de crédito podría afectar su elegibilidad para programas especiales mencionados en esta notificación.

6. Ayuda con Pagos

Pueden existir fondos disponibles a través de agencias comunitarias para ayudarle con el pago de sus recibos de servicios públicos. A solicitud, EPE le proporcionará la información para contactar a las agencias comunitarias que determinan la elegibilidad de manera individual. También hay una lista de Agencias de Atención al Consumidor en esta notificación.

7. 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.

8. Eficiencia Energética

Es importante hacer la eficiencia energética parte de su rutina cotidiana. También es igualmente importante asegurar que su hogar esté aislado y preparado para las inclemencias del clima. Para aprender más acerca de su uso de energía, visite el sitio web de EPE en www.epelectric.com.

Verificación del Cliente de sus Datos de Facturación

Usted tiene el derecho de ser informado por EPE sobre como leer su medidor. El saber cómo leer su medidor puede ayudarle a entender cómo está usando electricidad. Para obtener instrucciones sobre cómo leer su medidor, visite el sitio web de EPE en www.epelectric.com, o póngase en contacto con EPE y se le proporcionarán las instrucciones.

Si usted tiene un medidor digital, la lectura se muestra en la cara del medidor. Si usted tiene un medidor analógico los diales en el medidor se leen de derecha a izquierda. Los puntadores en los diales no giran todos en la misma dirección. Algunos giran en la dirección de las manecillas del reloj y otros giran en la dirección contraria. Cuando el apuntador se encuentra entre dos números, lea el número menor.

Para determinar los kilovatios-hora que se utilizan para la facturación, reste la lectura del mes anterior de su lectura actual.

Usted tiene el derecho de solicitar que su medidor sea puesto a prueba. EPE realizará una prueba sin costo para usted siempre y cuando su medidor no haya sido probado durante los últimos dieciocho (18) meses. En caso de que EPE haya realizado una prueba durante los últimos dieciocho (18) meses y la segunda prueba que usted solicita muestra que el medidor se encuentra 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

Usted tiene derecho de recibir información sobre las tarifas que se le cobran. Esta información puede obtenerse al visitar el sitio web de EPE en www.epelectric.com y abriendo las siguientes páginas en orden:

1. Pestaña de Servicios Residenciales
2. Selección NM como su estado
3. Atención a Clientes
4. Tarifas e Información
5. Tarifas

Todas las oficinas de EPE guardan información completa sobre sus tarifas. Esta información está disponible para que usted la revise. A solicitud, EPE le proporcionará copias. Sin embargo, se le podría cobrar un costo administrativo para que EPE haga las copias.

Requerimientos y Procedimientos de Pago

EPE le envía un recibo cada mes. Si usted no recibe su recibo en la fecha normal, favor de contactar a EPE de inmediato. El pago se vence veinte (20) días naturales después de la fecha en la que se envía el recibo. En caso de que el vigésimo día resulte ser un fin de semana o en un día feriado observado por EPE, la fecha de vencimiento del pago será el siguiente día hábil. En caso de que el pago no sea recibido a más tardar en la fecha de vencimiento, EPE considerará la cuenta morosa. La fecha de vencimiento que aparece en su recibo únicamente aplica para la facturación del mes actual. Si su recibo muestra un saldo pendiente, esa cantidad ha vencido y el pago deberá realizarse de inmediato.

Si usted recibe una notificación de desconexión, el pago deberá ser recibido previo al cierre de negocios en la fecha de vencimiento que se indica en la notificación para evitar que su servicio sea desconectado.

En caso de que su banco devuelva un cheque a EPE sin pagar, EPE le aplicará una penalización por devolución de cheque. La cantidad del cheque devuelto deberá pagarse en efectivo, por giro bancario o por cheque de caja. Si el banco le informa a EPE que un cheque ha sido devuelto por causa de un error del banco, no se aplicará ninguna penalización por cheque devuelto.

EPE no acepta cheques con fecha de cobro posterior a la fecha de emisión.

Cómo contactar a El Paso Electric:

1. Dirección de correo

Si usted desea enviar su pago por correo u otra correspondencia a EPE, favor de dirigirlos a las siguientes direcciones:

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

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

El Departamento de Servicio al Cliente de EPE puede accederse a través de internet en www.epelectric.com.

2. Números de teléfono:

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

Apagones:
Texas: (915) 877-3400
Nuevo México: (575) 523-7591

3. Correo electrónico:

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.

Usted puede contactar a la Comisión a través de Relay New Mexico sin costo al 711.

5. Oficinas de EPE

Oficinas de Nuevo México

Abiertas de lunes a viernes

Teléfono: (575) 526-5555

Horario de operaciones: 8 a.m. a 4:30 p.m.

Horario de ventanilla para autos: 8 a.m. a 5:00 p.m.

Las Cruces

201 North Water Street
Las Cruces, NM 88001-1219

1201 S. Solano Drive
Las Cruces, NM 88001-1219
Únicamente ventanilla para autos

Anthony

400 Anthony Drive
Anthony, New Mexico 88021-1660

Oficinas en Texas

Fabens

Abierta de lunes a viernes
Horario de operaciones:
8 a.m. a 4:30 p.m.
Horario de ventanilla para autos:
8 a.m. a 5:00 p.m.
200 East Main Street
Fabens, Texas 79838-0218
Teléfono: (915) 543-5970

Stanton

Abierta de lunes a viernes
Horario de operaciones:
8 a.m. a 4:30 p.m.
100 N. Stanton
Esquina de Kansas y Myrtle
En el edificio de la Torre Stanton
El Paso, Texas 79901
Teléfono: (915) 543-5970

Van Horn

207 West Second Street
Van Horn, Texas 79855-0006
Abierta lunes, martes, jueves y viernes
Horario de operaciones:
9 a.m. a 12 p.m. y de 1 p.m. a 3 p.m.
Teléfono: (432) 283-2086

Para su conveniencia, contamos con cajas de depósito abiertas las 24 horas ubicadas en las Oficinas de Servicio al Cliente de EPE. Cualquier pago que sea depositado en las cajas de depósito será procesado el siguiente día hábil. Pagos para cuentas morosas no deberían ser colocados en las cajas de depósito.

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 tiene permitido imponer un nuevo depósito en una cuenta existente si no hay ningún depósito en la cuenta y si:

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.

En caso de que un cliente residencial o cliente residencial potencial pueda demostrar que el cliente residencial no cuenta con los recursos financieros

adecuados para poder pagar el depósito de seguridad y que el cliente residencial cumple con los requisitos del Programa de Asistencia LIHEAP (*Low Income Home Energy Assistance Program* (Programa de Ayuda con Energía para Hogares de Bajos Recursos)), 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 de 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 tiene permitido desconectar el servicio sin notificación previa en las siguientes circunstancias:

1. Cuando existe una condición peligrosa conocida, en lo 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 una persona no ha solicitado el servicio y se ha realizado una conexión no autorizada o cuando un servicio ha sido desconectado por falta de pago y se ha realizado una reconexión no autorizada; o
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.

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 para el Moratorio de Invierno

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 ninguna cantidad pendiente de pago a partir del día 15 de noviembre de la temporada actual de calefacción; 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 de desconexión en invierno comienza el día 15 de noviembre de cada año y continúa hasta el 15 de marzo del año siguiente. Para evitar una potencial desconexión de sus servicios favor de contactar al Departamento de Servicios Humanos para obtener información sobre la elegibilidad para LIHEAP llamando al (800) 283 4465 o a la entidad correspondiente de su tribu o pueblo indígena. La protección de desconexión termina el día 16 de marzo de cada año, y usted será responsable por el pago puntual de toda cantidad pendiente de pago para evitar que su servicio sea desconectado.

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 cualificado, 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 desconecte 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 alguna de las Oficinas de Negocios de EPE, con un agente 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 reclamación 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 reclamación con la Comisión

Usted tiene el derecho de presentar una queja o reclamación con la Comisión, o de presentar una apelación de una decisión de EPE sobre una queja a la Comisión. Usted puede contactar a la Comisión en:

Comisión de Regulación Pública de Nuevo México:

P.O. Box 1269
Santa Fe, NM 87504

1120 Paseo De Perálta
Santa Fe, NM 87501

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

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

Lista de Agencias de Asistencia al Cliente

Salvation Army
1590 California Avenue
Las Cruces, New Mexico 88001
(575) 524-4713

Departamento de Servicios Humanos

Oficina Este
2121 Summit Court
Las Cruces, NM 88011
(575) 524-6568

Oficina Oeste
655 Utah Avenue
Las Cruces, NM 88001
(575) 524-6500

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

220 Crossett Lane
Anthony, NM 88021
(575) 882-5781