

# EL PASO ELECTRIC NEWSLETTER

DECEMBER 2021 - VOL. 32, No. 12

epelectric.com



## We're going green!

Starting January 2022, EPE's monthly customer newsletter is going green with a new and improved digital version in an effort to reduce paper waste and help save our environment. This means that

starting the new year, **your monthly customer newsletter will no longer be printed.** Instead, a digital newsletter will be sent to the e-mail address associated with your EPE Manage My Account.

This is just one of the many ways we are doing our part to reduce waste for a cleaner, greener future.

## Utilities Unite to Educate and Empower Customers To Avoid and Stop Scams

For the fourth year, El Paso Electric (EPE) teams up with El Paso Water and Texas Gas Service to raise awareness and educate customers on the latest trends of scams and ways to stop them through the annual Utility Scam Awareness Day initiative. This awareness campaign focuses on educating customers – both residential and commercial – of the latest tactics scammers use to steal either money or personal information.

“For El Paso Electric, we have seen scams target customers in a wide variety of ways ranging from traditional phone scams to malicious emails and texts phishing for personal information,” shares EPE Vice President of Customer Care and Corporate Communications Cheryl Mele. “Scammers today are not just interested in stealing money, but also personal information making all customers vulnerable to identity theft.”

### Signs of Potential Scam Activity:

- Threat to disconnect: Scammers aggressively tell the customer their utility bill is past due, and service will be disconnected if payment is not made immediately.

- Utility Imposter: Scammers who pose as utility workers, either going door-to-door offering information but refuse to leave behind contact information, or contacting you via phone call or text with the same intentions.
- Request for prepaid card: Scammers implore that payment be made with a prepaid debit card.

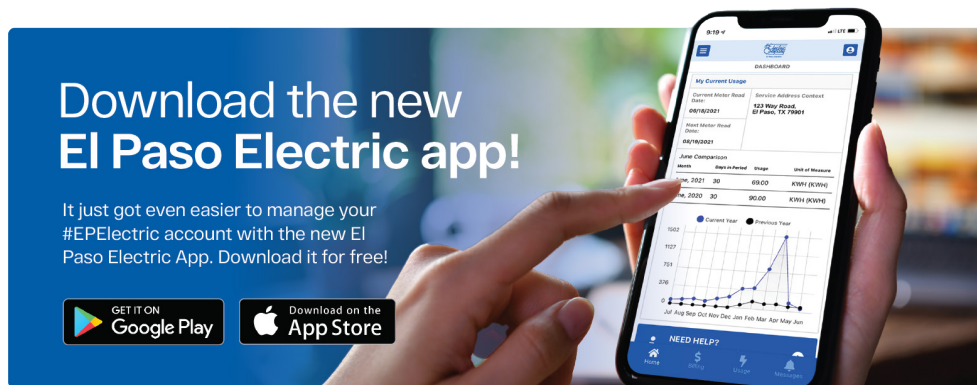
### How Customers Can Protect Themselves:

- If you feel uncomfortable or uneasy, do not continue to engage in conversation; immediately end the call or shut your door.
- Do not offer any personal information, including your utility account number; just call your utility directly to verify your account information.
- Call either your utility, your local Better Business Bureau or the local authorities like the police department to report any suspicious or potential scam activity.

Visit [www.epelectric.com/reportscams](http://www.epelectric.com/reportscams) to report a scam and to educate yourself.

## Download the new El Paso Electric app!

It just got even easier to manage your #EPElectric account with the new El Paso Electric App. Download it for free!



- 📞 **Contact us:** (800) 592-1634 | [CustomerCare@epelectric.com](mailto:CustomerCare@epelectric.com)
- ⚠️ **Stay up-to-date on power outages and restorations:** Visit [epelectric.com/outage-center](http://epelectric.com/outage-center)
- 🛡️ **Need to report a scam?** Visit [epelectric.com/reportscams](http://epelectric.com/reportscams)
- 🚗 **Join our new EV Community!** Visit [epelectric.com/ev](http://epelectric.com/ev) to register for free today.

## The EPE Safety Box: There's No Party Without Power!

Mylar balloons can really pull the plug on a party. balloons are made of metallic material that can possibly cause a power outage if they come in contact with electrical power lines or other electrical infrastructure. Here are a few tips to keep the festivities going this season:

- Always keep Mylar balloons indoors and dispose of them properly.
- Attach a weight to the streamers tied to Mylar balloons to keep them from floating away.
- Remember that Mylar balloons are not a keepsake so be sure to deflate them before disposing.

## The Energy Efficiency Corner

### Attention New Mexico Customers:

EPE's New Mexico EnergySaver (Income Qualified) Program can help lower your monthly electric bill while making your home more comfortable...all at no cost to you! Energy savings and services vary based on the type of HVAC system in your home. For more information, call EPE's contractor, EnergyWorks, at (575) 524-2300 or visit [epesaver.com](http://epesaver.com).



## EMPOWERING PEOPLE WITH ENERGY THE E.P.E. PODCAST

EPE's podcast goes mobile as the University of Texas at El Paso's President Dr. Heather Wilson joins us for an electric conversation. On Episode 5 of The E.P.E. Podcast, EPE CEO Kelly Tomblin chats with Dr. Wilson on how a stronger partnership with UTEP will pave the way for a brighter future.

Watch it online or find it on all podcast platforms: [www.youtube.com/myepe](http://www.youtube.com/myepe)

# EL PASO ELECTRIC BOLETÍN INFORMATIVO

DICIEMBRE 2021 - VOL. 32, No. 12

epelectric.com



## ¡Nos volvemos ecológicos!

A partir de enero del 2022, el boletín mensual para clientes de EPE se volverá ecológico con una versión digital nueva y mejorada en un esfuerzo para reducir el desperdicio de papel y ayudar a salvar nuestro medio ambiente. Esto significa que a partir del nuevo año, **ya no se imprimirá su**

**boletín mensual para clientes.** En su lugar, se le enviará un boletín digital a la dirección de correo electrónico asociada con su cuenta de EPE de Administrar Mi Cuenta.

Esta es solo una de las muchas formas en que estamos haciendo nuestra parte para reducir el desperdicio para un futuro más limpio y verde.

## Los servicios públicos se unen para educar y capacitar a los clientes para evitar y detener las estafas

Por cuarto año, El Paso Electric (EPE) se asocia con El Paso Water y Texas Gas Service para crear conciencia y educar a los clientes sobre las últimas tendencias de estafas y las formas de detenerlas a través de la iniciativa anual del Día de Concientización sobre las Estafas de Servicios Públicos. Esta campaña de concientización se enfoca en educar a los clientes, tanto residenciales como comerciales, sobre las últimas tácticas que utilizan los estafadores para robar dinero o información personal.

"En El Paso Electric, hemos visto estafas dirigidas a los clientes en una amplia variedad de formas que van desde estafas telefónicas tradicionales hasta correos electrónicos y mensajes de texto maliciosos para obtener información personal," comparte la vicepresidenta de atención al cliente y comunicaciones corporativas de EPE, Cheryl Mele. "Los estafadores hoy en día no solo están interesados en robar dinero, sino también en robar información personal que hace que todos los clientes sean vulnerables al robo de identidad."

### Señales de posible actividad fraudulenta:

- Amenaza de desconexión: los estafadores le dicen agresivamente al cliente que su factura de servicios públicos está vencida y el servicio se desconectará si el pago no se realiza de inmediato.

- Impostor de servicios públicos: estafadores que se hacen pasar por trabajadores de servicios públicos, ya sea yendo de puerta en puerta ofreciendo información pero se niegan a dejar información de contacto, o contactan a los clientes por teléfono o mensaje de texto con las mismas intenciones.
- Solicitud de tarjeta prepagada: los estafadores imploran que el pago se realice con una tarjeta de débito prepagada.

### Cómo pueden protegerse los clientes:

- Si se siente incómodo, no continúe conversando con los estafadores; termine inmediatamente la llamada o cierre la puerta.
- No ofrezca ninguna información personal, incluido su número de cuenta de servicios públicos; simplemente llame directamente a su utilidad de servicios públicos para verificar la información de su cuenta.
- Llame a su utilidad de servicios públicos, a el Better Business Bureau o a las autoridades locales, como el departamento de policía, para informar cualquier actividad fraudulenta sospechosa.

Visite [www.epelectric.com/reportscams](http://www.epelectric.com/reportscams) para reportar una estafa y para informarse.

## ¡Descarga la nueva app de El Paso Electric!

Ahora es más fácil administrar su cuenta de #EPElectric con la nueva aplicación de El Paso Electric. ¡Descárgala ya!



📞 **Comuníquese con nosotros:** (800) 592-1634 | [CustomerCare@epelectric.com](mailto:CustomerCare@epelectric.com)

⚠️ **Manténgase al tanto de los apagones y su restauración:** Visite [epelectric.com/outage-center](http://epelectric.com/outage-center)

🛡️ **¿Necesita reportar una estafa?** Visite [epelectric.com/reportscams](http://epelectric.com/reportscams)

🚗 **¡Únase a nuestra nueva comunidad de autos eléctricos!** Visite [epelectric.com/ev](http://epelectric.com/ev)

## La caja de seguridad de EPE: ¡No hay fiesta sin energía!

Los globos de mylar realmente pueden terminar con una fiesta. Estos globos están hechos de un material metálico que pueden causar un corte de energía si entran en contacto con las líneas eléctricas u otra infraestructura eléctrica. Aquí hay algunos consejos para mantenerse a salvo durante estas temporadas festivas:

- Mantenga siempre los globos de mylar en interiores y deséchelos correctamente.
- Coloque un peso a las serpentinatas a los globos de mylar para evitar que se alejen flotando.
- Recuerde que los globos de mylar no son un recuerdo, así que asegúrese de desinflarlos antes de desecharse de ellos.

## El rincón de eficiencia energética

**Atención Clientes de Nuevo México:** El Programa de Ahorro de Energía de Nuevo México (calificado por ingresos) de EPE puede ayudarlo a reducir su factura de electricidad mensual mientras hace que su hogar sea más cómodo... ¡todo sin costo para usted! El ahorro de energía y los servicios varían según el tipo de sistema HVAC de su hogar. Para obtener más información, llame al contratista de EPE, EnergyWorks, al **(575) 524-2300** o visite [epesaver.com](http://epesaver.com).



## EMPOWERING PEOPLE WITH ENERGY THE E.P.E. PODCAST

El podcast de EPE se vuelve móvil cuando la presidenta de la Universidad de Texas en El Paso, la Dra. Heather Wilson, se une a nosotros para una conversación eléctrica. En el episodio 5 de el podcast de EPE, la directora ejecutiva de EPE, Kelly Tomblin, conversa con la Dra. Wilson sobre cómo una asociación más sólida con UTEP allanará el camino para un futuro mejor.

¡Vealo en línea o encuéntralo en todas las plataformas para podcasts!  
[www.youtube.com/myepe](http://www.youtube.com/myepe)