

El Paso Electric Newsletter

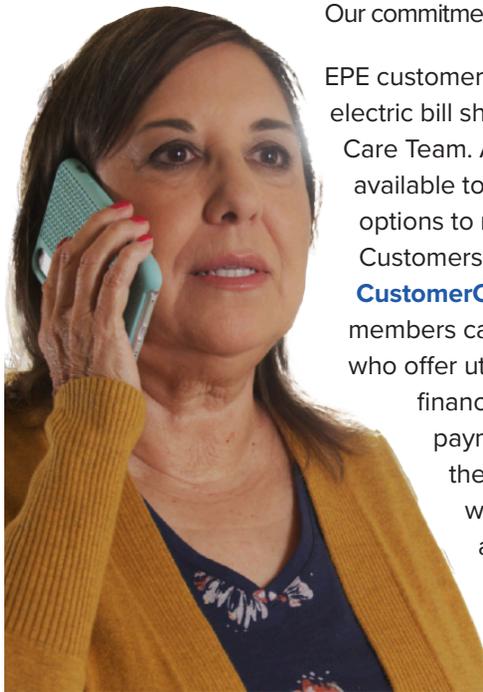
DECEMBER 2020

VOL. 31, NO. 12

[f](#) [@](#) [t](#) [in](#) epelectric.com



Powering Thru Together: Delivering value, assistance and care to our customers



Our commitment to EPE customers continues at a resilient pace.

EPE customers who need assistance paying their electric bill should contact the Company's Customer Care Team. A Customer Care team member is readily available to assist customers by providing several options to manage their pending electric bill balances. Customers can either call **1-800-351-1621** or email **CustomerCare@epelectric.com**. Customer Care team members can connect customers to organizations who offer utility payment assistance or other forms of financial assistance, place customers on a flexible payment plan or arrangement that works for them, and even offer EPE's Budget Billing plan which takes the customer's 12-month bill average to identify a set amount that the customer will then pay on a monthly basis for the next 12 months.

If you need assistance on your electric

Support When You Need It.

Customer Assistance Programs Available.

For payment options or payment plans, visit epelectric.com or call **1-800-592-1634**.



bill, EPE is here to help. It is important that you contact our Contact our Customer Care Team at **1-800-351-1621** or by email at **CustomerCare@epelectric.com**

Safety Tips for Winter

- Never leave your home alone with a burning candle, and if possible, alone in a room for long periods of time.
- Keep burning candles away from drafts, vents, ceiling fans and air currents to help prevent rapid, uneven burning and flame flare-ups.
- Look for signed spots in electric blankets, or places where the electric cord may be frayed.
- Don't leave a space heater unattended; turn it off when leaving a

room or going to sleep.

- If while driving in icy conditions you slide into a power pole and the lines fall onto your car, stay in the vehicle unless there is a fire. If you must evacuate the vehicle, jump and avoid touching the ground and car at the same time.

Tree Trimming Time

- Don't trim trees that are touching power lines as branches conduct electricity.

- Before trimming, inspect the area around the tree closely to ensure it is clear of branches and other objects.
- Follow the 10-foot rule: always work 10 feet away from any power line.
- Call EPE at (915) 877-3400 in Texas and (575) 523-7591 in New Mexico to have a field representative schedule an inspection for a tree trimming.



Contact Us: (800) 592-1634 | CustomerCare@epelectric.com

Report outages with a tap! Download the free MyEPE app today from the App Store or Google Play.

Need to report a scam? Visit epelectric.com/reportscams

Join our new EV Community! Visit epelectric.com/ev to sign-up for free today.

The Electric Company
El Paso Electric
epelectric.com

El Paso Electric Boletín Informativo

DICIEMBRE 2020

VOL. 31, NO. 12

f @ t in epelectric.com



Superando los retos juntos: Entregando valor, ayuda y cuidado a nuestros clientes



Con el fin de año a la vuelta de la esquina, el compromiso hacia nuestros clientes continúa a un paso inquebrantable.

Aquellos clientes de EPE que tengan un saldo pendiente de pago en sus recibos de electricidad deberían ponerse en contacto con nuestro Equipo de Servicio al Cliente lo antes posible. Un miembro de nuestro Equipo de Servicio al Cliente está esperando y ansioso por ayudar a nuestros clientes con diferentes opciones para gestionar sus saldos pendientes en los recibos de electricidad, tanto en el corto plazo como más a futuro. Los clientes pueden o bien llamar al **1-800-351-1621** o enviar un correo electrónico a **CustomerCare@epelectric.com**. Nosotros podemos conectar a nuestros clientes con organizaciones que ofrecen ayuda con el pago de servicios públicos u otros tipos de asistencia financiera, pueden ingresar a clientes en un plan de pago u otro tipo de arreglo que funcione para ellos, y hasta pueden ofrecer el Plan de Presupuesto de Facturación [Budget Billing Plan] de EPE que calcula el promedio mensual de los recibos del cliente a lo largo de 12 meses para establecer una cantidad fija que

Apoyo para cuando lo necesite.

Programas de asistencia al cliente disponibles.

Para opciones de pago o planes de pago, visite epelectric.com o llame al **1-800-592-1634**.



el cliente pagará al mes durante todo el siguiente año.

Si usted tiene un saldo pendiente en su recibo de electricidad, EPE está aquí para ayudarlo. Favor de contactar a nuestro Equipo de Servicio al Cliente llamando al **1-800-351-1621** o por correo electrónico a **CustomerCare@epelectric.com**

Consejos de seguridad para el invierno

- Nunca deje su casa desatendida con una vela encendida, y de ser posible, desatendida en una habitación por un periodo largo de tiempo.
- Mantenga las velas encendidas alejadas de corrientes de aire, rejillas de ventilación, ventiladores de techo y ráfagas de aire para evitar que se consuman de manera más rápida y se despareja y que se presenten brotes en las llamas.
- Identifique las áreas quemadas en mantas eléctricas o lugares donde los cables eléctricos puedan estar desgastados.
- No deje un calentador portátil desatendido; apáguelo cuando usted salga del cuarto o a la hora de irse a dormir.
- En caso de que mientras esté manejando en condiciones de hielo, usted patine y choque contra un poste de la luz, causando que los cables de electricidad caigan sobre su auto, permanezca dentro de su vehículo a menos que se haya incendiado. En caso de que tenga que evacuar el vehículo, salte del vehículo para evitar tocar el piso y el auto al mismo tiempo.

Tiempo de poda de árboles

- No podes los árboles que están tocando las líneas eléctricas ya que las ramas

conducen la electricidad.

- Antes de podar, inspeccione el área alrededor del árbol de cerca para asegurarse de que esté libre de ramas y otros objetos.
- Siga la regla de los 10 pies: siempre trabaje a 10 pies de distancia de cualquier línea eléctrica.
- Llame a EPE al (915) 877-3400 en Texas y al (575) 523-7591 en Nuevo México para que un representante de campo programe una inspección para podar un árbol.



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

⚠️ **¿Apagón? ¡Repórtalo con un clic!** Descarga MyEPE gratis del App Store y Google Play

🛡️ **¿Necesitas reportar una estafa?** Visita epelectric.com/reportscams

🚗 **¡Únete a nuestra nueva comunidad de vehículos eléctricos!** Visite epelectric.com/ev para registrarse gratis hoy.

The Electric Company
El Paso Electric
epelectric.com