

## **Notificación Pública de Nuevo México de los Derechos de Clientes Residenciales**

El Paso Electric Company ("EPE") se dedica a brindarle un servicio confiable y de calidad a usted, nuestro valioso cliente residencial. EPE ha preparado este aviso como un resumen para explicar los procedimientos operativos estándar de servicio al cliente, para describir sus derechos y responsabilidades como cliente residencial y para proporcionar otra información útil con respecto a su servicio eléctrico. EPE proporciona este aviso informativo de conformidad con **la Regla 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 (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 [epelectric.com](http://epelectric.com) al oprimir en lo siguiente:

1. *Pestaña titulada CUSTOMERS*
2. *Enlace titulado LEARN MORE bajo Residencial*
3. *Sus derechos de cliente (menú azul)*
4. *Derechos de clientes de Nuevo México*

EPE proporciona a los nuevos clientes residenciales la notificación y disponibilidad de esta información, en inglés y español, en su primera factura. EPE proporciona a los clientes existentes la notificación y disponibilidad de esta información, en inglés y español, anualmente a través de un mensaje de factura.

En caso de que las reglas y regulaciones de la Comisión cambien antes de que la EPE publique un anuncio revisado, EPE seguirá siguiendo las directrices establecidas por la Comisión. Además, si hay cambios sustanciales antes de que EPE ponga a disposición el próximo aviso, EPE comunicará esos cambios a los clientes de manera adecuada.

### **Proveedor de Servicios No Discriminatorio**

EPE no discrimina a un cliente por motivos de raza, color, sexo, nacionalidad, religión, discapacidad, edad, estado de veterano o estado civil.

El historial de crédito se aplica por igual durante un período de tiempo razonable a un cónyuge o excónyuge que compartió el servicio.

Los miembros de las tribus o pueblos de Nuevo México (NM) que necesiten ayuda con la traducción o con otros asuntos relacionados con su servicio eléctrico pueden comunicarse con el Director de la División de Relaciones con el Consumidor de la Comisión de Regulación Pública de NM al (888) 427-5772, quien se comunicará con el

funcionario tribal o del pueblo correspondiente para obtener ayuda.

## **Procedimientos de Facturación, Planes de Pago y Otros Servicios**

### **1. Facturas estimadas**

Ocasionalmente, no es posible obtener una lectura real del medidor debido a una reja cerrada, la presencia de una mascota en su jardín, un medidor dañado, una vista obstruida del medidor o condiciones climáticas adversas. Cuando obstáculos como estos impiden que el lector del medidor lea el medidor, se utilizará una lectura estimada basada en el uso estimado para facturar su cuenta. Si hay una condición, como una reja cerrada, un obstáculo frente al medidor o un animal sin restricciones, que impide que el lector del medidor obtenga una lectura, comuníquese con EPE de inmediato.

EPE no enviará una factura basada en el uso estimado durante más de dos meses consecutivos sin notificar primero a la Comisión, ni EPE utilizará las estimaciones como base para una factura inicial o final a menos que el cliente residencial y la empresa de servicios públicos acuerden lo contrario.

### **2. Plan de Pago Presupuestario ("Budget Billing")**

Budget Billing le permite pagar su factura de electricidad con una cantidad programada cada mes. El monto de su pago mensual se calcula dividiendo su facturación anual estimada por doce (12). Cualquier impuesto aplicable se agregará a esta cantidad. Para más información, favor de visitar: [epelectric.com/bill-management-center/budget-billing-plan](http://epelectric.com/bill-management-center/budget-billing-plan).

### **3. Acuerdos de Pago**

Los clientes que experimentan problemas financieros tienen derecho a solicitar un Plan de Arreglo de Pago si no son *\*continuamente morosos*. Se recomienda a los clientes que experimenten dificultades financieras que se comuniquen con el Departamento de Servicio al Cliente, ya sea por teléfono o aviso en escrito, para notificarle a EPE de su incapacidad para pagar su factura de electricidad.

Continuamente moros se define como *un cliente residencial que durante los doce (12) meses anteriores ha tenido el servicio eléctrico desconectado por falta de pago o que en tres (3) o más ocasiones durante los doce meses anteriores no ha pagado una factura para la fecha en que se emite una factura posterior*.

El Plan de Arreglo de Pago es un acuerdo temporal diseñado para ayudarlo durante una crisis financiera. Bajo este plan, su servicio no se desconectará si paga su factura actual a su vencimiento y también paga una parte calculada de la factura pendiente en montos acordados hasta que la factura pendiente se pague en su totalidad, que generalmente es dentro de los tres (3) meses.

Un Plan de Arreglo de Pago puede ser verbal o escrito. EPE le proporcionará una copia por escrito de los términos previos acordados. Si no cumple con los términos del Plan de Arreglo de Pago, EPE desconectará el servicio de conformidad con los procedimientos de desconexión provistos en este aviso.

Sin embargo, si sus circunstancias económicas o financieras cambian sustancialmente, EPE puede, pero no está obligada a, renegociar el acuerdo con usted, teniendo en cuenta sus circunstancias económicas y financieras modificadas.

#### **4. Giro Bancario Automático (“Auto Pay”)**

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. Para registrarse para Auto Pay sin costo alguno, ingrese a su portal My Account.

#### **5. 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.

#### **6. Eficiencia Energética**

La eficiencia energética es el uso de menos energía para realizar la misma tarea o producir el mismo resultado. EPE valora la implementación de pasos estratégicos para reducir la cantidad de energía que está utilizando en su hogar. Como cliente valioso, EPE desea enfatizar la importancia de hacer que la eficiencia energética forme parte de su rutina diaria. Es igualmente importante que su hogar esté aislado y climatizado. Para obtener más información sobre su consumo de energía, visite [epelectric.com](http://epelectric.com) y haga clic en Manage My Account. Al crear una cuenta, usted tendrá acceso a información útil de su factura.

#### **Verificación del Cliente de sus Datos de Facturación**

Usted tiene derecho a leer su medidor. Leer su medidor puede ayudarlo a comprender cómo está utilizando la electricidad. La lectura se muestra en la cara del medidor. Para determinar el kilovatio-hora utilizado para la facturación, reste la lectura del mes anterior de la lectura actual. EPE le fomenta ver sus mediciones directamente por Manage My Account, sin costo alguno.

Tiene derecho a solicitar que se pruebe su medidor. EPE completará una prueba sin cargo para usted siempre que el medidor no haya sido probado durante los últimos dieciocho (18) meses. Si EPE ha completado una prueba durante los últimos dieciocho (18) meses y la segunda

prueba que solicita revela que el medidor está 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**

Tiene derecho a recibir información sobre las tarifas que se le cobran. Esta información se puede obtener visitando el sitio web de EPE en [epelectric.com](http://epelectric.com) y haciendo clic en los siguientes enlaces en orden:

1. *Pestaña titulada Customers*
2. *Enlace titulado Learn More bajo Residential*
3. *Tarifas y regulaciones (menú azul)*
  - a *Tarifas residenciales y regulaciones*
  - b *Enlace titulado Learn More bajo New Mexico customers*
4. *Regulaciones*

Todas las oficinas de EPE mantienen información completa sobre las tarifas. Esta información está disponible para su revisión. Con solicitud previa, EPE proporcionará copias. Sin embargo, es posible que se le cobre el costo de EPE para hacer las copias.

#### **Requisitos y procedimientos de pago**

EPE envía a sus clientes una factura cada mes. Si no recibe su factura a la hora habitual, comuníquese con EPE de inmediato. El pago vence veinte (20) días naturales después de la fecha en que la factura es emitida. Si el vigésimo día cae en un fin de semana o un día feriado observado por EPE, entonces la fecha de vencimiento es el siguiente día hábil. Su factura se considera morosa si el pago no se recibe en o antes de la fecha de vencimiento. La fecha de vencimiento que aparece en su factura se aplica solo a la facturación del mes actual. Si su factura muestra un saldo anterior, esa cantidad está vencida y debe pagarse de inmediato para evitar la desconexión.

Si recibe un aviso de desconexión, el pago debe recibirse antes del cierre del negocio en la fecha de vencimiento que figura en el aviso para evitar la desconexión del servicio.

#### **Pagos devueltos**

Si su banco devuelve un pago a EPE sin pagar, EPE impondrá un cargo por el pago devuelto. El monto del pago devuelto debe pagarse en efectivo, giro postal o cheque de caja. Si el banco informa a EPE que se ha devuelto un cheque como resultado de un error del banco, no habrá ningún cargo por cheque devuelto. EPE no acepta cheques con fecha posterior.

## Contáctenos

### 1. Direcciones postales

Si desea enviar pagos por correo u otra correspondencia a EPE, diríjalos de la siguiente manera:

Pagos:	Correspondencia:
El Paso Electric Company	El Paso Electric Company
P.O. Box 650801	P.O. Box 982
Dallas, Texas 75265-0801	El Paso, Texas 79960-0982

El Departamento de Servicio al Cliente de EPE puede accederse en [epelectric.com](http://epelectric.com).

### 2. Números de teléfono

Servicio al Cliente:	Apagones:
Texas: (915) 543-5970	Texas: (915) 877-3400
Nuevo México: (575)-526-5555	Nuevo México: (575) 523-7591
Sin costo: (800) 351-1621	

### 3. Correo electrónico

La dirección de correo electrónico de Atención al Cliente de EPE es:  
[customercare@epelectric.com](mailto: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.

Puede comunicarse con la Comisión a través de Relay New Mexico al número gratuito 711.

**5. Para su comodidad, un buzón** disponible las 24 horas se encuentra en la oficina de Stanton de EPE. Los pagos por cuentas morosas no deben colocarse en el buzón.

### 6. Quioscos de pago

#### Nuevo México

<b>Ayuntamiento de Las Cruces</b>	<b>Oficina de Servicios Públicos de la Ciudad de Las Cruces</b>
-----------------------------------	---

700 N. Main Street Las Cruces, NM 88001	5195 Bataan Memorial HWY Las Cruces, NM 88012
--	--

#### TEXAS

<b>Oficina de El Paso Electric</b>	<b>Banco de Van Horn</b>
------------------------------------	--------------------------

100 N Stanton El Paso, TX 79901	1800 W Broadway St #316 Van Horn, TX 79855
------------------------------------	---

### Fabens

Esquina de las calles 1<sup>st</sup> Sr NW y 200 NW Camp St  
Fabens, TX

### 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 puede imponer un nuevo depósito en una cuenta existente si no hay depósito en la cuenta y:

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.

Si un cliente residencial o un posible cliente residencial puede demostrar que el cliente residencial no tiene los recursos financieros adecuados para pagar el depósito de seguridad y el cliente residencial cumple con los requisitos del *Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos ("LIHEAP," por sus siglas en inglés)*, 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 del 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 puede desconectar el servicio **sin previo aviso** en las siguientes situaciones:

1. Cuando existe una condición peligrosa conocida, en la 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 un cliente residencial utiliza el equipo de tal manera que afecte negativamente el equipo de la empresa de servicios públicos o el servicio de la empresa de servicios públicos a otros;
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.
4. Cuando una persona no ha solicitado el servicio y se realiza una conexión no autorizada o cuando el servicio se ha desconectado por falta de pago y se realiza una reconexión no autorizada; o

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 de Moratoria Invernal**

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 montos vencidos a partir del 15 de noviembre de la temporada de calefacción actual; 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 contra desconexiones de invierno comienza el 15 de noviembre de cada año y se extiende hasta el 15 de marzo del año siguiente. Para evitar la posible desconexión de los servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios Humanos para obtener información de elegibilidad para LIHEAP al 800-283-4465 o a la entidad correspondiente de su tribu o pueblo indígena. La protección contra la desconexión finaliza el 15 de marzo de cada año y usted será responsable del pago oportuno de todos los saldos vencidos para evitar la desconexión. Esta información está disponible para el cliente tanto en inglés como en español.

### **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 calificado, 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 desconecta 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 algún local 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 queja 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 queja ante la Comisión**

Tiene derecho a presentar una queja ante la Comisión o apelar una decisión de EPE sobre una queja ante la Comisión. Podrá ponerse en contacto con la Comisión en:

### **Comisión de Regulación Pública de Nuevo México**

P.O. Box 1269 1120 142 W. Palace Ave.  
Santa Fe, NM 87504 Santa Fe, NM 87501

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

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

### **Asistencia de pago**

Hay fondos disponibles a través de agencias comunitarias para ayudarlo/a a pagar sus facturas de servicios públicos. Si lo solicita, EPE le proporcionará la información para comunicarse con las agencias comunitarias que determinan la elegibilidad caso por caso. A continuación también se proporciona una lista de las Agencias de Asistencia al Consumidor.

### **Community Action Agency**

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

### **Departamento de Servicios Humanos**

Oficina Este	Oficina Oeste
2121 Summit Court	655 Avenida Utah
Las Cruces, NM 88011	Las Cruces, NM 88001
(575) 524-6568	(575) 524-6500

102 Barton Street	220 Crossett Lane
Truth or Consequences, NM 87901	Anthony, NM 88021
(575) 894-3011	(575) 882-5781