



PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS MEDIDORES INTELIGENTES



NEW MEXICO



Información general

¿Qué es un medidor inteligente y cómo funciona?

Un medidor inteligente es un medidor digital que rastrea de forma remota el uso de energía casi en tiempo real y envía los datos a El Paso Electric a través de una red de comunicación segura. La mayoría de los clientes residenciales podrán ver su uso de energía en incrementos de 15 minutos. Esta tecnología no está disponible con su medidor actual. El flujo constante de datos ayudará a la empresa de servicios públicos a brindar un mejor soporte a sus clientes y responder a las condiciones cambiantes del sistema eléctrico.

¿Por qué está EPE cambiando a medidores inteligentes?

Este cambio es necesario para mejorar los beneficios de los clientes de EPE y ayudar a los clientes a administrar mejor su consumo de energía. Tomar decisiones energéticas inteligentes basadas en datos de consumo de energía puede conducir a facturas de electricidad más bajas y un medio ambiente más saludable. Los clientes tendrán la opción de recibir consejos de ahorro de energía personalizados y alertas de factura en función de su consumo de energía. Los nuevos medidores también ayudarán con la gestión de apagones y mejorarán la eficiencia, precisión y confiabilidad de EPE.

Muchas comunidades más grandes en todo el país ya tienen medidores inteligentes y algunas empresas de servicios públicos incluso se están preparando para instalar la próxima generación de medidores inteligentes. Según la [Administración de Información de Energía](#), se han instalado aproximadamente 103 millones de medidores inteligentes en los EE. UU. a partir del 2020.

¿Dónde se instalarán los nuevos medidores inteligentes?

Toda la área de servicio de EPE está recibiendo medidores inteligentes. A los clientes se les asignará una fecha de instalación en función de varios factores, incluida la cantidad de cuentas de clientes en cada código postal, la densidad de la región, la accesibilidad del medidor, y la proximidad a los almacenes de medidores. Los medidores reales se instalarán en la misma ubicación que su medidor actual.

¿Resultará en despidos la instalación de medidores inteligentes?

No se esperan despidos. EPE apoya el crecimiento económico y el desarrollo laboral. Los lectores de medidores tendrán responsabilidades laborales modificadas, incluida la administración y el mantenimiento de la nueva tecnología. Con el tiempo, si existe la necesidad de reducir la fuerza laboral relacionada con esta tarea, se logrará a través del desgaste en lugar de despidos.

¿Se protegerá mi información personal?

Sí, su información permanecerá segura con medidores inteligentes porque envían información sobre el consumo de electricidad de forma remota a través de una red de comunicación segura. Luego, los datos se procesan y se utilizan para crear facturas de clientes. Todas las lecturas serán encriptadas y no se enviará información personal a través de la red.

¿Son los contadores inteligentes peligrosos para mi salud?

No, la tecnología de radiofrecuencia que se utiliza para respaldar la red de medidores inteligentes es segura y no presenta riesgos conocidos para la salud. Según estudios realizados por el Instituto de Investigación de Energía Eléctrica, la exposición a la radiofrecuencia es significativamente menor que la de los teléfonos celulares, microondas y transmisiones de radio/TV.

¿Obtendré un medidor inteligente si vivo en un apartamento/edificio de unidades múltiples o si alquilo una casa?

Sí, toda la área del servicio de EPE recibirá medidores inteligentes.

¿Necesito estar conectado a el Internet para usar un medidor inteligente?

No, los medidores inteligentes utilizan una red de radiofrecuencia para enviar información a EPE. Entonces, incluso si no tiene acceso a el Internet, el medidor seguirá funcionando.

Se ha instalado mi medidor inteligente. ¿Qué debo hacer ahora?

Creo tu cuenta de cliente en línea en la sección "Manage My Account" en el sitio web de EPE y descarga la aplicación móvil de EPE, lo cual está disponible en la tienda de Apple y en Google Play. Una vez que tengas acceso, visita la sección de Herramientas de Energía Inteligente del portal para empezar a monitorear tu consumo de energía. También te recomendamos realizar un análisis gratuito de energía en tu hogar. Te tomará menos de cinco minutos y te ayudará a conocer más sobre tus hábitos de energía.

También puedes utilizar el portal para:

- Ver tus datos históricos de consumo de energía.
- Compara tu factura contigo mismo y con tus vecinos.
- Pronosticar montos de facturas.
- Ver tus días de mayor consumo de energía.
- Inscríbete para recibir consejos personalizados de ahorro de energía.

Beneficios

¿Cuáles son los beneficios de los medidores inteligentes?

Hay varios beneficios para los clientes y EPE, que incluyen:

- Mejora la confiabilidad y la resiliencia ya que EPE puede monitorear de forma remota la red eléctrica e identificar oportunidades para el mantenimiento preventivo y mejoras de infraestructura.
- Proporciona datos de consumo de energía precisos, casi en tiempo real, lo que permite a los clientes monitorear los patrones de uso de energía y ajustarlos según sea necesario para ahorrar dinero y ayudar al medio ambiente.
- Brinda a los clientes la opción de registrarse para recibir consejos personalizados de ahorro de energía y alertas de facturas.
- Alerta automáticamente a EPE sobre apagones y mejora el tiempo de restauración.
- Amplía las opciones de servicio al cliente, incluidos los vehículos eléctricos y los paneles solares.
- Elimina las lecturas manuales de medidores.
- Disminuye el tiempo requerido para iniciar, detener o transferir el servicio eléctrico.
- Ofrece más tarifas y opciones de pago para los clientes.

¿Cuándo puedo comenzar a monitorear mi consumo de energía?

Una semana después de que se haya instalado su medidor, puede comenzar a monitorear el consumo diario y mensual de energía a través del portal de [Administrar Mi Cuenta](#) en el sitio web de EPE. También puede administrar su cuenta descargando la aplicación de EPE en la tienda [Apple](#) o [Google Play](#).

¿Mi medidor inteligente ayudará a detectar apagones?

Sí, los medidores inteligentes mejoran la gestión de apagones al alertar automáticamente a EPE sobre apagones, incluso antes de que un cliente los informe. Esto ayuda a reducir el tiempo necesario para restaurar la energía a los clientes afectados.

¿Todavía necesito llamar a EPE para reportar un apagón?

No, la tecnología de medidores inteligentes debería alertar automáticamente a EPE sobre su apagón. Los clientes que se inscriban en el sistema de notificación de apagones de EPE serán alertados cada vez que haya un apagón. Si experimenta un apagón y no ha recibido una notificación de EPE, comuníquese con Atención al Cliente al 575-523-7591.

Tarifas

¿Van a aumentar mis tarifas? ¿Tengo que pagar por la instalación?

A los clientes se les cobrará un recargo en su factura eléctrica mensual para ayudar a pagar los medidores inteligentes. Para ayudar a compensar este recargo, los clientes pueden usar la tecnología de medidores inteligentes para administrar su uso de energía y controlar los costos. En Nuevo México, el cliente residencial promedio pagará aproximadamente \$1.60 por mes.

¿Cómo sé si soy el objetivo de una estafa?

Los contratistas NO solicitarán pago, información personal ni información de su cuenta. Los instaladores de medidores se anunciarán como contratistas de EPE. Sus gafetes incluirán el logo de EPE así como el logo del contratista. A cada contratista se le asignará un número de identificación único, que figurará en su credencial. Usted podrá verificar que el contratista está programado para estar en su propiedad. Si cree que es víctima de una estafa, infórmelo de inmediato a [EPE](#).

¿Mi nuevo medidor cambiará la forma en que pago mi factura de electricidad?

No habrá cambios en la forma en que paga su factura de electricidad. Para ver sus opciones de pago de facturas, visite [el Centro de Gestión de Facturas de EPE](#).

¿Debería preocuparme que desconecten mi energía automáticamente si estoy atrasado en mis pagos?

Si bien los medidores inteligentes le darán a EPE la capacidad de iniciar, detener o transferir el servicio de forma remota, no cambiarán el proceso de desconexión para los clientes que están atrasados en el pago de sus facturas de electricidad. EPE aún debe cumplir con las reglas establecidas por la Comisión de Regulación Pública de Nuevo México. Haga [clic aquí](#) para obtener más información sobre los pasos necesarios antes de desconectar la energía.

¿Cuál es el costo total del proyecto de medidores inteligentes de EPE?

El costo total del proyecto de medidores inteligentes es de aproximadamente \$146 millones.

Instalación del medidor

¿Cuándo se instalará mi medidor inteligente?

Las instalaciones de los medidores inteligentes para los clientes de New Mexico están en marcha y continuarán hasta el 2025.

Puede ingresar su código postal en el sitio web de los medidores inteligentes de EPE para ver cuándo se instalará su medidor. También recibirá una carta por correo de 60 días antes de su instalación.

Las instalaciones de los medidores se realizarán durante el horario comercial normal (de lunes a viernes, de 7 am a 6 pm) o durante el horario de su cita programada.

¿Cómo son los medidores inteligentes?

Los medidores inteligentes tendrán el mismo aspecto que su medidor anterior. Lo que es diferente es la tecnología detrás del medidor.

¿Qué debo esperar el día de la instalación?

No es necesario que los clientes estén presentes para el cambio del medidor y no se necesita una cita, excepto en circunstancias especiales. EPE está coordinando directamente con los instaladores. Sin embargo, los clientes deben asegurarse de que haya espacio libre adecuado alrededor de su medidor.

A su llegada, los instaladores de medidores se anunciarán como contratistas de EPE con Texas Meter & Device o TMD. Sus gafetes incluirán el logo de EPE así como el logo de TMD. A cada contratista se le asignará un número de identificación único, que figurará en su credencial.

Estos números de identificación se pueden usar para verificar que los contratistas pueden estar en su propiedad. NO solicitarán pago, información personal, ni información de cuenta.

Los instaladores de medidores intentarán comunicarse con el dueño de la propiedad llamando a la puerta, tocando el timbre y anunciando verbalmente que están en la propiedad. Si nadie responde y el acceso al medidor está disponible, el instalador procederá con el intercambio y dejará un aviso en la puerta indicando que el trabajo se ha completado y no se requiere ninguna acción. El proceso solo debe tomar alrededor de 15 minutos y requiere apagar la energía para realizar el trabajo de manera segura.

Si un cliente tiene una necesidad especial, como médica, debe comunicarse con EPE al 575-526-5555 para programar una cita.

Los instaladores harán dos intentos para realizar el cambio de medidor. Si no pueden hacer el cambio debido a la falta de acceso al medidor por ejemplo, puertas cerradas con llave, perros, etc., dejarán un aviso en la puerta pidiéndole al cliente que contacte al TMD al 888-681-0551 para programar una cita.

Estoy en un equipo de soporte vital y no puedo perder mi electricidad. ¿Qué tengo que hacer?

Puede comunicarse con nosotros al 575-526-5555 para programar una cita para la instalación de su medidor inteligente.

¿Cómo sé si mi nuevo medidor está funcionando?

Vera una luz azul en el medidor que indica que está funcionando. También puede consultar el portal en línea para monitorear su uso de energía casi en tiempo real.

¿Cómo leo mi medidor inteligente?

El portal en línea para clientes de EPE es la forma más efectiva de monitorear el consumo de energía y asegurarse de que su medidor inteligente esté funcionando correctamente. Su medidor inteligente rastrea el uso de energía de forma remota casi en tiempo real y envía los datos a EPE a través de una red de comunicación segura. A menos que observe cambios inesperados en su consumo de energía, debería asumir que su medidor está funcionando correctamente.

Tu medidor inteligente pasa por seis pantallas cada pocos segundos. Dos de las pantallas verifican que el medidor esté funcionando correctamente. El resto de las pantallas rastrean cuánta energía está utilizando, cuánta energía se está devolviendo a la red si tiene un sistema de energía local y su uso pico de energía.

La mayoría de los clientes residenciales solo necesitarán centrarse en kWh entregados, que se utilizan para calcular las facturas eléctricas.

Displays del Medidor

PANTALLA 1: Los dígitos se iluminan en la pantalla para asegurar que todos los valores se puedan ver en el medidor.

PANTALLA 2: kWh entregados es la cantidad de energía que se está utilizando. Estos valores se utilizan para producir facturas de electricidad.

PANTALLA 3: kWh recibidos es la cantidad de energía excedente que se envía a la red eléctrica. Esto solo se aplica a los clientes que tienen paneles solares, baterías, etc., y ocurre cuando el sistema local de un cliente produce más energía de la que el cliente necesita.

PANTALLA 4: kW entregados es la mayor cantidad de energía utilizada durante un ciclo de facturación. Este valor no se refleja en su factura eléctrica.

PANTALLA 5: kW recibidos es la cantidad máxima de potencia devuelta a la red eléctrica durante un ciclo de facturación. Esto solo se aplica a los clientes que tienen paneles solares, baterías, etc., y ocurre cuando el sistema local de un cliente produce más energía de la que el cliente necesita.

PANTALLA 6: Esta pantalla verifica la conexión de red. Los valores nErE9 y HAnEI son normales y no reflejan un error. Confirman que el medidor está funcionando normalmente y comunicándose con la red.

Los valores **Er1, Er2, nOnEI, n0rAd** y **SaFE** indican a EPE que el medidor puede necesitar servicio.

Si tiene alguna pregunta sobre su consumo de energía o su factura eléctrica, comuníquese con Atención al Cliente al correo electrónico customercare@epelectric.com o llame al 575-526-5555.

Optar por no participar

¿Puedo optar por no obtener un medidor inteligente?

Sí, los clientes tienen la opción de optar por no participar. Sin embargo, deben investigar los beneficios de los medidores inteligentes antes de decidir no participar. Los medidores inteligentes permiten a los clientes monitorear su uso de energía casi en tiempo real y hacer ajustes simples para ahorrar dinero y ayudar al medio ambiente. Los clientes también tendrán la opción de inscribirse para recibir consejos personalizados sobre ahorro de energía y alertas de factura y podrán aprovechar de nuevos programas y servicios.

Si un cliente opta por no recibir un medidor inteligente, deberá pagar una tarifa única y una tarifa mensual recurrente para mantener su medidor actual que no se comunica directamente con EPE. En realidad, es más costoso optar por no recibir un medidor inteligente.

Para optar fuera del programa, comunicarse con nuestro Departamento de Atención al Cliente por correo electrónico a customercare@epelectric.com, chatee con EPE o llámenos al 575-526-5555.

Tarifas de exclusión voluntaria de Nuevo Mexico

Elección de medidor	Tarifa única	Tarifa mensual recurrente
Mantener el medidor existente	\$40.65	\$6.72
Reemplazar el medidor existente con un medidor no comunicativo	\$77.57	\$6.72
Reemplazar el medidor inteligente con un medidor no inteligente	\$105.20	\$6.72