

Control Number: 50664



Item Number: 136

Addendum StartPage: 0



Chairman DeAnn T. Walker
Commissioner Arthur C. D'Andrea
Commissioner Shelly Botkin
Public Utility Commission of Texas
1701 N. Congress Avenue
Austin, Texas 78701

Re: Project 50664-*Issues Related to the State of Disaster for Coronavirus Disease 2019*

Dear Commissioners:

El Paso Electric Company (EPE) has taken a number of steps to protect our customers, our employees and our communities in response to the spread of COVID-19. Attached are three communications from our interim CEO, Adrian Rodriguez, to our customers informing them of the steps we have taken during the early stages of preparing for the potential spread of the virus. These communications were distributed to our customers by posting them on our internet homepage, emailing them to our customers, linking them by posts on Facebook and Twitter, and by sharing them with local, state, and federal officials.

As indicated in these communications, we have assured our customers that EPE will continue to provide safe and reliable service during this uncertain time. We also advised our customer and employees of specific actions EPE has taken in response to the spread of COVID-19. Most notably, to date EPE has: 1) activated its business continuity, pandemic plan; 2) suspended disconnections for non-payment; 3) temporarily closed our customer payment center lobbies while keeping open our drive-through locations and 24-hour payment drop boxes; and 4) continued following and implementing applicable guidelines of the Center for Disease Control. In addition, we advised our customers to be vigilant of increased scammers who might try to take advantage of them during this challenging and uncertain time.

We will update this information should there be further developments for EPE. Please let me know if I can be of any further assistance.

Sincerely,

A handwritten signature in cursive script that reads "James A. Schichtl".

James A. Schichtl
Vice President, Regulatory Affairs
El Paso Electric Company



12 March 2020

Dear EPE Valued Customers,

At El Paso Electric, we are continuously planning for various emergencies, and have been closely monitoring the coronavirus virus (COVID-19). While we are not aware of any confirmed cases in our service area, we have contingency plans in place to deal with any possible impact to our region.

We want our customers to know that our dedicated and hardworking employees remain committed to providing safe and reliable energy as our region comes together to mitigate and reduce exposure to this virus. We want to assure the public that we are ready to continue supporting our region's energy needs and make any necessary adjustments to our work and operations to do so.

Currently, we do not anticipate interruptions to our regular course of business and we will continue with our normal business hours in our call center and payment locations. We are implementing measures to reduce the risk of exposure to COVID-19 and taking proactive steps to enhance some of our cleaning procedures in the interest of our customers and our employees' health and safety.

We encourage our customers to visit our website at epelectric.com for [bill payment options](#) and other information. Additionally, our [Bill2Pay](#) app is also available by downloading the app from the Apple store or Google Play.

We understand that this virus could have a financial impact on our community. If you have questions about our assistance programs or need to make payment arrangements or explore other billing options, please contact our Customer Care Team at (915) 543-5970 or (575) 526-5555.

Unfortunately, scammers take advantage of opportunities during times like this and we want to remind our customers to remain vigilant. Customers should watch for suspicious emails, phone calls, or persons impersonating employees or charitable organizations. We believe that knowing what to look for and what to do is your best defense and if in doubt call our Customer Care Team.

We are closely following the Centers for Disease Control and Prevention's (CDC) guidelines and recommendations on the steps we can take to help prevent the spread of the virus. We have shared specific health and safety instructions with our employees on the importance of washing their hands and staying home if they feel sick or are returning from an area posing a coronavirus-related risk.

Our employees and customers' health and safety are a core value for El Paso Electric. We are a resilient community, and we want to assure our customers that we are prepared to provide safe and reliable energy during these times.

We will continue to closely monitor the situation and provide updates on any changes to our operations.

Thank you,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Adrian J. Rodriguez".

Adrian J. Rodriguez
Interim CEO



12 marzo de 2020

Estimados clientes de EPE,

En El Paso Electric estamos continuamente planeando para varias emergencias, y hemos estado cuidadosamente monitoreando el coronavirus (COVID-19). Aunque no sabemos de ningún caso confirmado en nuestro territorio de servicio, tenemos planes de contingencia para manejar cualquier posible impacto a nuestra región.

Queremos que nuestros clientes sepan que nuestros empleados dedicados y trabajadores permanecen comprometidos a proveer energía segura y confiable mientras nuestra región se une para mitigar y reducir la exposición a este virus. Queremos asegurar al público que estamos preparados para continuar apoyando las necesidades energéticas de nuestra región, y haremos los ajustes necesarios a nuestro trabajo y operaciones para hacerlo.

Actualmente, no anticipamos interrupciones a nuestro curso normal de trabajo y continuaremos con nuestras horas regulares de oficina en nuestro centro de llamadas y ubicaciones de pago. Estamos implementando medidas para reducir el riesgo de exposición a COVID-19 y tomando pasos para mejorar nuestros procesos de limpieza en el interés de la salud y seguridad de nuestros clientes y empleados.

Les aconsejamos a nuestros clientes visitar nuestro sitio de web en epelectric.com para hacer pagos y para más información. Adicionalmente, nuestra aplicación [Bill2Pay](#) también está disponible al bajarla de; Apple Store o Google Play.

Entendemos que este virus puede tener un impacto económico en nuestra comunidad. Si tiene preguntas sobre nuestros programas de asistencia, necesita hacer arreglos de pago o explorar otras opciones, favor de contactar a nuestro equipo de Servicio al Cliente al (915) 543-5970 o (575) 526-5555.

Desafortunadamente, los estafadores toman ventaja de oportunidades para cometer estafas durante tiempos como este, y queremos recordarles a nuestros clientes a permanecer alertas. Clientes deben tener cuidado con emails y llamadas sospechosas, o personas haciéndose pasar por empleados u organizaciones caritativas. Creemos que saber que buscar y que hacer es la mejor defensa, y si hay alguna duda llamar a nuestro equipo del Servicio al Cliente.

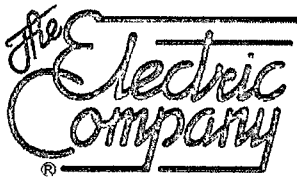
Estamos monitoreando las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) para saber qué pasos podemos tomar para ayudar a prevenir la dispersión del virus. Hemos compartido instrucciones de salud y seguridad con nuestros empleados sobre la importancia de lavarse las manos y permanecer en casa si se sienten enfermos o regresan de un área con un riesgo relacionado con COVID-19.

La salud y seguridad de nuestros empleados y clientes es un valor importante para El Paso Electric. Somos una comunidad resistente y queremos asegurar a nuestros clientes que estamos preparados para proveer energía segura y confiable durante estos tiempos.

Continuaremos a monitorear la situación y proveer información sobre cualquier cambio a nuestras operaciones.

Sinceramente,

Adrian J. Rodriguez
El Paso Electric Director Ejecutivo Interino



El Paso Electric

Updated: March 18, 2020

Dear EPE Valued Customers,

At El Paso Electric, we are continuously planning for various emergencies, and have been closely monitoring the coronavirus (COVID-19) pandemic. We want our customers to know that we have contingency plans in place to deal with any further impact to our region.

Keeping the Lights On

Our dedicated and hardworking employees remain committed to providing safe and reliable energy as our region comes together to mitigate and reduce exposure to this virus. We want to assure the public that we are ready to continue supporting our region's energy needs and will make any necessary adjustments to our work and operations to do so.

Customer Payment Center Changes and Other Payment Options

We are implementing measures to reduce the risk of exposure to COVID-19 and are taking proactive steps to enhance our customers' and our employees' health and safety. Therefore, beginning Monday, March 23, 2020 all EPE customer payment center lobbies will be closed until further notice. However, all drive-throughs will remain open to take payment. Currently, payment drop boxes at every location are still available to customers to drop off their payment at any time.

Click [here](#) to view our EPE Customer Payment Center locations and hours of operation.

We remind customers of the resources available on our website at epelectric.com for [bill payment options](#) and other information. Additionally, our [Bill2Pay](#) app is also available for download from the Apple Store and Google Play.

If you have questions about our assistance programs, need to make payment arrangements, or explore other billing options, please contact our Customer Care Team by email at CustomerCare@epelectric.com or by phone at (915) 543-5970 or (575) 526-5555.

Suspension of Service Disconnections

We understand that this virus could have a financial impact on our community. Therefore, we have taken the following steps and offer the following information:

- Until further notice, we have suspended service disconnections for nonpayment. We will continue to evaluate the impact created by this pandemic in our region. Please note that regular billing will continue for all customers.

Scam Alert: Stop, Call, Verify.

Unfortunately, scammers take advantage of opportunities during times like this and we want to remind our customers to remain vigilant. Customers should watch for suspicious emails, phone calls, or persons impersonating employees or charitable organizations. Be aware of threats to shut off your service if payment isn't made immediately. Always knowing what to look for and what to do is your best defense and if in doubt call our Customer Care Team at the numbers provided above.

We are closely following the Centers for Disease Control and Prevention's (CDC) guidelines and recommendations on the steps we can take to help prevent the spread of the virus. We have shared specific health and safety instructions with our employees on the importance of personal hygiene staying home if they feel sick or are returning from an area posing a coronavirus-related risk.

Our thoughts are with every person that has been impacted by the Coronavirus (COVID-19) pandemic. We will continue to closely monitor the COVID-19 situation and will provide you updates on any additional changes to our operations. On behalf of each of us, be safe and stay healthy.

Thank you,



Adrian J. Rodriguez
Interim CEO

Estimados clientes de EPE,

En El Paso Electric estamos continuamente planeando para varias emergencias, y hemos estado cuidadosamente monitoreando el coronavirus (COVID-19). Queremos que nuestros clientes sepan que tenemos planes de contingencia para manejar cualquier impacto a nuestra región.

Manteniendo las luces prendidas

Nuestros empleados dedicados y trabajadores permanecen comprometidos a proveer energía segura y confiable mientras nuestra región se une para mitigar y reducir la exposición a este virus. Queremos asegurar al público que estamos preparados para continuar apoyando las necesidades energéticas de nuestra región, y ajustaremos nuestro trabajo y operaciones para hacerlo.

Cambios a los centros de servicio al cliente y otras opciones de pago

Estamos implementando medidas para reducir el riesgo de exposición a COVID-19 y tomando pasos para ayudar a la salud y seguridad de nuestros clientes y empleados. Comenzando el lunes, 23 de marzo, 2020, los vestíbulos de los centros de servicio al cliente de EPE cerrarán hasta próximo aviso. Sin embargo, todos los centros que tienen servicio por automóvil permanecerán abiertos. Actualmente, las cajas de pago donde se pueden dejar pagos seguirán disponibles a todas horas en todas las ubicaciones.

Oprima [aquí](#) para ver las ubicaciones de nuestros centros de servicio al cliente y horas de operación.

Les recordamos a nuestros clientes sobre los recursos disponibles en epelectric.com donde encontrarán otras [maneras de pagar](#), y más información. Adicionalmente, nuestra aplicación [Bill2Pay](#) también está disponible en el App Store y Google Play.

Si tiene preguntas sobre nuestros programas de asistencia, necesita hacer arreglos de pago o para explorar otras opciones, favor de contactar a nuestro equipo de Servicio al Cliente por email, customercare@epelectric.com, o por teléfono al (915) 543-5970 o (575) 526-5555.

Suspensión de desconexión de servicio

Entendemos que este virus puede tener un impacto económico en nuestra comunidad. Es por eso que hemos tomado los siguientes pasos y ofrecido la siguiente información:

- Hasta próximo aviso, hemos suspendido las desconexiones de servicio por falta de pago. Continuaremos a evaluar el impacto creado por esta pandemia en nuestra región. Favor de notar que continuaremos con la facturación regular para todos los clientes.

Alerta de estafas: pare, llame, verifique

Desafortunadamente, los estafadores toman ventaja de oportunidades para cometer estafas durante tiempos como este, y queremos recordarles a nuestros clientes a permanecer alertas. Clientes deben tener cuidado con emails y llamadas sospechosas, o personas haciéndose pasar por empleados u organizaciones caritativas. Tenga cuidado con comunicaciones que amenazan desconectar su servicio si no se hace pago inmediatamente. Creemos que [saber](#) que buscar y que hacer es la mejor defensa, y si hay alguna duda llamar a nuestro equipo del Servicio al Cliente a los números previstos arriba.

Estamos monitoreando las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) para saber qué pasos podemos tomar para ayudar a prevenir la dispersión del virus. Hemos compartido instrucciones de salud y seguridad con nuestros empleados sobre la importancia de lavarse las manos y permanecer en casa si se sienten enfermos o regresan de un área con un riesgo relacionado con COVID-19.

Nuestros pensamientos están con cada persona que ha sido impactada por esta pandemia. Continuaremos a monitorear la situación de COVID-19, y les proveeremos con más información sobre cambios adicionales a nuestras operaciones. De parte de cada uno de nosotros en El Paso Electric, tengan cuidado y manténganse sanos.

Sinceramente,
Adrian J. Rodriguez
Director Ejecutivo Interino



18 March 2020

To All EPE Valued Customers,

A core value for El Paso Electric (EPE) is the health and safety of our customers, employees and the community we proudly serve. Therefore, we are taking every step necessary to put you and our community first. Beginning Monday, March 23, 2020, all EPE customer payment center lobbies will be closed until further notice. However, all drive-throughs will remain open to take payment.

Our decision to close EPE customer payment centers did not come easily, and we sincerely appreciate your understanding as we make these necessary adjustments to our operations. We feel that this is the most responsible step we can take to protect our community during this time.

The table below provides revised operations effective March 23, 2020:

TX	Downtown El Paso	Stanton Tower Building 100 North Stanton Street El Paso, TX 79901	CLOSED **Payment drop boxes available 24/7
	Van Horn	207 West Second Street Van Horn, TX 79855	
	Fabens	200 East Main Street Fabens, TX 79838	OPEN
NM	Las Cruces	201 North Water Street Las Cruces, NM 88001	<i>Drive-Through Only Monday – Friday</i> 8:00 a.m. – 5:00 p.m. **Payment drop boxes available 24/7
	Anthony	400 Anthony Drive Anthony, NM 88021	

**Payment drop boxes at every location are still available to customers to drop off their payment at any time.

We remind customers of the resources available on our website at epelectric.com for other bill payment options, including mobile and electronic payment. Additionally, customers always have the option to mail in a personal check (instructions on your paper bill) or set up automatic payment via bank draft

(info on EPE's website under 'Bill Management Center'). Our [Bill2Pay app](#) is also available for download from the Apple Store and Google Play.

As we previously communicated, we have suspended service disconnections for nonpayment until further notice. Regular billing will continue for customers.

If you have any other questions or require further assistance, please contact our Customer Care Team by email at CustomerCare@epelectric.com or by calling (915) 543-5970 or (575) 526-5555.

Our thoughts are with every person that has been impacted by the Coronavirus (COVID-19) pandemic. We will continue to closely monitor the COVID-19 situation and will provide you updates on any additional changes to our operations. On behalf of each of us, be safe and stay healthy.

Thank you,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Adrian J. Rodriguez". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized initial "A".

Adrian J. Rodriguez
Interim CEO, El Paso Electric

Estimados clientes de El Paso Electric,

Un valor importante para El Paso Electric es la seguridad y salud de nuestros clientes, empleados, y nuestra comunidad. Debido a esto, estamos tomando cada paso necesario para ayudar a la seguridad de nuestra comunidad. Comenzando el lunes, 23 de marzo, 2020, los vestíbulos de los centros de servicio al cliente de EPE cerrarán hasta próximo aviso. Sin embargo, todos los centros que tienen servicio por automóvil permanecerán abiertos.

Nuestra decisión de cerrar los centros de servicio al cliente no fue fácil, y sinceramente apreciamos su cooperación mientras hacemos los ajustes necesarios a nuestras operaciones. Sentimos que este es el paso más responsable que podemos tomar para proteger a nuestra comunidad en estos tiempos.

En esta tabla se encuentran las nuevas horas de operaciones, que comenzaran el 23 de marzo del 2020:

TX	El Paso	Stanton Tower 100 n. Stanton Street El Paso, TX 79901	CERRADO **Cajas de pago disponibles 24/7
	Van Horn	207 West Second Street Van Horn, TX 79855	
	Fabens	200 East Main Street Fabens, TX 79838	ABIERTO <i>Servicio de automóvil</i> lunes – viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m. **Cajas de pago disponibles 24/7
NM	Las Cruces	201 North Water Street Las Cruces, NM 88001	ABIERTO <i>Servicio de automóvil</i> lunes – viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m. **Cajas de pago disponibles 24/7
	Anthony	400 Anthony Drive Anthony, NM 88021	

**Las cajas de pago donde se pueden dejar los pagos seguirán disponibles a todas horas en todas las ubicaciones.

Les recordamos a nuestros clientes sobre los recursos disponibles en epelectric.com donde encontrarán otras maneras de pagar, incluyendo pago electrónico y por móvil. Adicionalmente, nuestros clientes siempre tienen la opción de enviar un cheque personal por correo (instrucciones provistas en las facturas) o de comenzar pago automático a través de giro bancario (información en el sitio de web de EPE bajo 'Bill Management Center'). Nuestra aplicación Bill2Pay también está disponible en el App Store y Google Play.

Como habíamos comunicado previamente, hemos suspendido las desconexiones de servicio por falta de pago hasta próximo aviso. Continuaremos con la facturación regular para todos los clientes.

Si tiene más preguntas o requiere asistencia, favor de contactar a nuestro equipo de Servicio al Cliente por email, customercare@epelectric.com, o por teléfono al (915) 543-5970 o (575) 526-5555.

Nuestros pensamientos están con cada persona que ha sido impactada por esta pandemia. Continuaremos a monitorear la situación de COVID-19, y les proveeremos con más información sobre cambios adicionales a nuestras operaciones. De parte de cada uno de nosotros en El Paso Electric, tengan cuidado y manténganse sanos.

Gracias,

Adrian J. Rodriguez
Director Ejecutivo Interino