



**25 de marzo 2020**

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](http://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](mailto: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.

